



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PERIODE TAHUN 2025



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANDEGLANG**

JL. H. Moh Idrus No.1 Kode Pos 42211 - Pandeglang

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... ii

BAB I..... 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II..... 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden 5

BAB III..... 6

ANALISIS DATA SKM 6

3.1 Jumlah Responden SKM 6

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan..... 7

3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut..... 9

BAB IV 11

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 11

BAB V 13

KESIMPULAN 13

LAMPIRAN..... 14

1. Kuesioner 14

2. Hasil Pengolahan Data..... 15

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)..... 17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Banten, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Pandeglang No. 128 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 128 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang adalah tim dari setiap bidang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan barcode SKM kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terekam atau penarikan data. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Untuk penarikan datanya dilaksanakan per-satu triwulan sekali. Untuk laporan akhir Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan diakhir tahun dan dilaporkan ke Kemenpan RB melalui Bagian Organisasi Setda Kabupaten Pandeglang.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 279 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

BAB III

ANALISIS DATA SKM

3.1 Analisis Responden

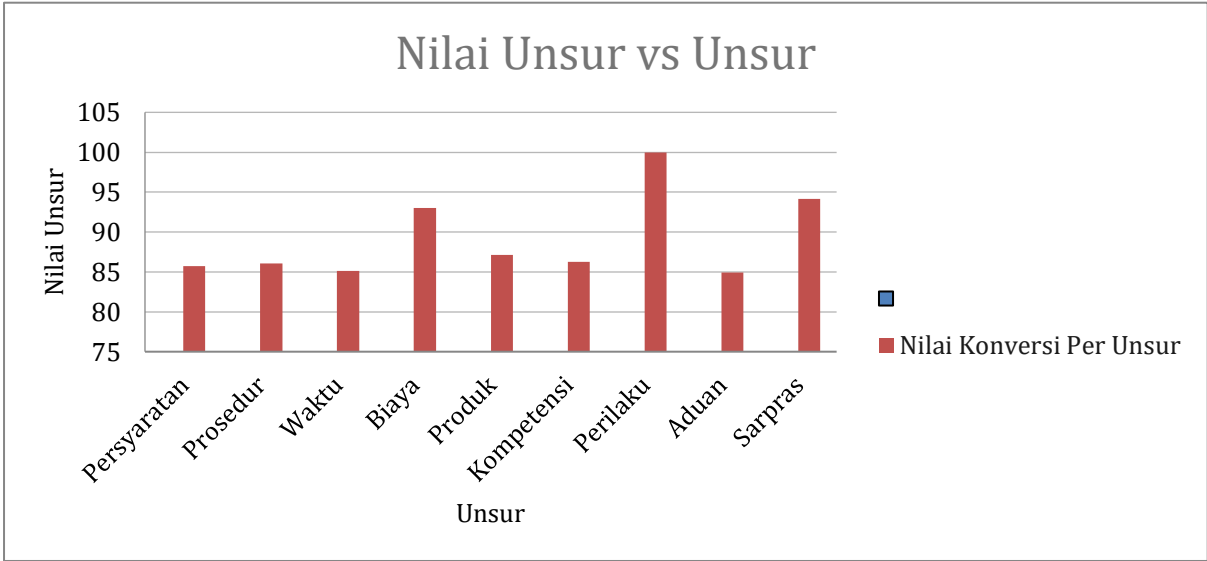
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 247 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	106	42%
		Perempuan	141	57%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	10	4%
		SMP/Sederajat	20	8%
		SMA/Sederajat	114	46%
		D1/D2/D3	21	8%
		D4/S1	66	26%
		S2	16	6%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	Petani	2	0,08%
		Pedagang	10	4%
		Buruh	14	5%
		Wiraswasta	58	23%
		Pelajar	41	16%
		TNI/POLRI/PNS	45	18%
		BUMN/D	13	5%
		Lainnya	64	25%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	SKM 2025	247	85.73	86,03	85,12	93,01	87,15	86,23	100,00	84,92	94,13	89,15
Rerata IKM Per Unsur			85.73	86,03	85,12	93,01	87,15	86,23	100,00	84,92	94,13	89,15
IKM Unit Layanan			89,15									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu dan aduan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Untuk aspek waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 85.12 .Selanjutnya aspek aduan mendapatkan nilai 84.92 adalah nilai terendah kedua.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Waktu akan disesuaikan dengan aturan yang diberlakukan 1x24 jam.	Januari 2026	Sekretariat, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan , Bidang Pemanfaatan, Penyajian Data dan Inovasi Pelayanan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

2.	Aduan	Tatakelola pengaduan akan dioptimalkan	Januari 2026	Sekretariat, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan , Bidang Pemanfaatan, Penyajian Data dan Inovasi Pelayanan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
----	--------------	--	---------------------	---

BAB IV

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90.32
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.78
3	Waktu Penyelesaian	78.32
4	Biaya/Tarif	81.81
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88.17
6	Kompetensi Pelaksana	87.01
7	Perilaku Pelaksana	95.79
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	73.57
9	Sarana dan Prasarana	90.05

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Aspek Waktu	Sudah	Sudah diberlakukan sesuai aturan 1x24 jam. Namun masih terkendala adanya maintenance jaringan.	https://drive.google.com/drive/folders/1Q_IfEk5TO6SPSZK5snRZCwgONida1kJ0?usp=s_haring
2	Aspek Aduan	Sudah	Sudah diberlakukan sesuai aturan. Namun kurang maksimal dalam pelaksanaannya.	https://drive.google.com/drive/folders/1Q_IfEk5TO6SPSZK5snRZCwgONida1kJ0?usp=s_haring

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,15.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai 3,40.
- Sedangkan unsur pelayanan yang termasuk unsur tertinggi yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai 4,00.

Pandeglang,

Desember 2025

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANDEGLANG



ASEP SETIA PERMANA, S.E.,M.M.

Pembina Tk.I – IV/b

NIP. 19790721 200604 1 019

2. Hasil Pengolahan Data

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT																			
UNIT PELAYANAN		DISDUKCAPIL KAB. PANDEGLANG																	
		Tambahkan Baris		Tambahkan 20 Baris															
NO. RES	Jenis Layanan	Bulan Layanan Diakses	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN									Rerata		Checklist
								Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Konversi	
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
Total Nilai Pertanyaan								847	850	841	532	861	852	988	839	930			
Nilai Per Unsur								3,43	3,44	3,40	3,72	3,49	3,45	4,00	3,40	3,77			
Nilai Konversi per Unsur								85,73	86,03	85,12	93,01	87,15	86,23	100,00	84,92	94,13			
Kategori Per Unsur								B	B	B	A	B	B	A	B	A			
IKM OPP								3,57											
IKM Konversi OPP								89,15											
Mutu Layanan Unit								A											

Keterangan

keterangan

SUM NILAI

NRR

NRR TRTMBNG

RATA TERTIMBANG

:PENJUMLAHAN NILAI

: TOTAL NILAI PER UNSUR DI BAGI TOTAL RESPONDEN

: NRR PER UNSUR DI KALI NILAI BOBOT RATA-RATA TERTIMBANG

0,111

(12) WhatsApp

BKN

IKM-TAHUN-2020.pdf

bkn.go.id/unggahan/2022/06/IKM-TAHUN-2020.pdf

Bookmarks

whats up

eKinerja 2022

Digitalisasi SKM_XO...

KUESIONER SURVEL...

IKM-TAHUN-2020.p...

BKN | Log in

absen cekrol

Sosialisasi Penyusu...

BKN - LAYANAN PE...

IKM-TAHUN-2020.pdf

1 / 7

150%

1

2

3

7. Pengurusan Tanpa Biaya

8. Kesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan

9. Penanganan Pengaduan

hitungnan

:

SKM

=

Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter

Total Parameter Yang Terisi

x

Bobot

Bobot

=

1 / Jumlah Parameter

= (1/9)

= 0,111

IKM Unit Pelayanan x 25

:

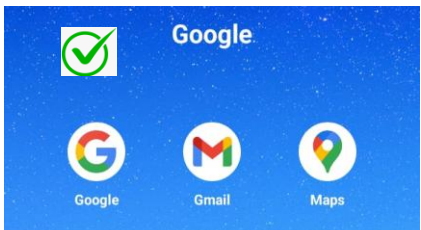
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1, 75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3, 25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3, 26 - 4, 00	88, 31 - 100	A	Sangat Baik

9:06

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan)

TATA CARA PENGISIAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

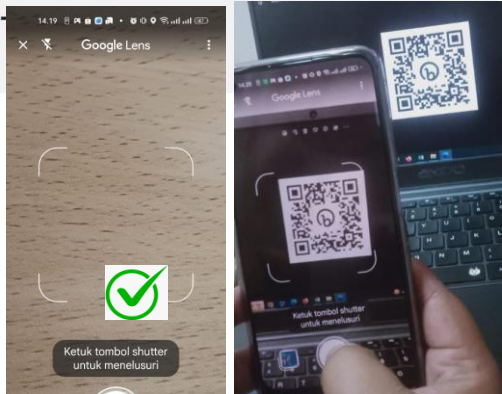
- ★ LANGKAH 1
BUKA APLIKASI GOOGLE PADA HP ANDA
KLIK GOOGLE



- ★ LANGKAH 2
KLIK ICON BERGAMBAR KAMERA



- ★ LANGKAH 3
ARAHKAN KAMERA PADA BARCODE
LALU KLIK SHOOTER



- ★ LANGKAH 4
KLIK LINK URL YANG MUNCUL DI BARCODE
DAN MASUK KE DALAM GOOGLE FOR



BAR CODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



<https://bit.ly/3y15YKz>