



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BENGKALIS**

**LAPORAN
HASIL SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
(SKM)**

**SEMESTER 1
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis periode Januari s.d Juni 2025.

Laporan ini berisikan langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan data serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan ini kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dan kerja sama semua pihak serta Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Kami menyadari dalam menyusun laporan ini masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu sangat diharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun bagi kami untuk menjadi acuan dalam perbaikan kedepannya. Besar harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat serta Pemerintah Kabupaten Bengkalis khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis sebagai fasilitator penyedia pelayanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Bengkalis, 30 Juni 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkalis



Drs. H. ISMAIL, MP

Pembina Utama Muda

NIP. 19680605 198909 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....i
..... 1

KATA PENGANTAR i

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..... 6

 2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

 1.1 Jumlah Responden SKM 7

 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8

BAB IV 9

ANALISIS HASIL SKM 9

 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9

 4.2 Rencana Tindak Lanjut 9

 4.3 Tren Nilai SKM..... 10

BAB V 12

KESIMPULAN..... 12

1. Kuesioner 13

2. Hasil Olah Data SKM 17

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 19

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan 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 Undang - Undang 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 11 (sebelas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi RIAU, 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, 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.

Dalam Implementasinya 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.

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 dokumen administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

SKM dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis adalah aparatur UPT. Disdukcapil Kecamatan se- Kabupaten Bengkalis dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis yang dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi berbasis website yaitu SISUKMA (Sistem Survei Kepuasan Masyarakat).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis 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).
10. **Transparansi** : Transparansi adalah keterbukaan dan kejelasan informasi, terutama dalam konteks pemerintahan, bisnis atau organisasi. Transparansi bertujuan untuk membangun kepercayaan, mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan mendorong partisipasi publik dalam pengambilan keputusan.
11. **Integritas** : Integritas adalah mutu, sifat atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan atau kejujuran.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk pada seluruh UPT. Disdukcapil Kecamatan se-Kabupaten Bengkalis dan juga di Disdukcapil Kab. Bengkalis. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan selama enam bulan dengan rincian sebagai berikut sebagaimana dapat dilihat pada table II.1 berikut:

Tabel II.1 Jadwal Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	8
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Juni	109
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil Pelaksanaan SKM	Juni	5

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 Bengkalis berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 8355 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 367 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

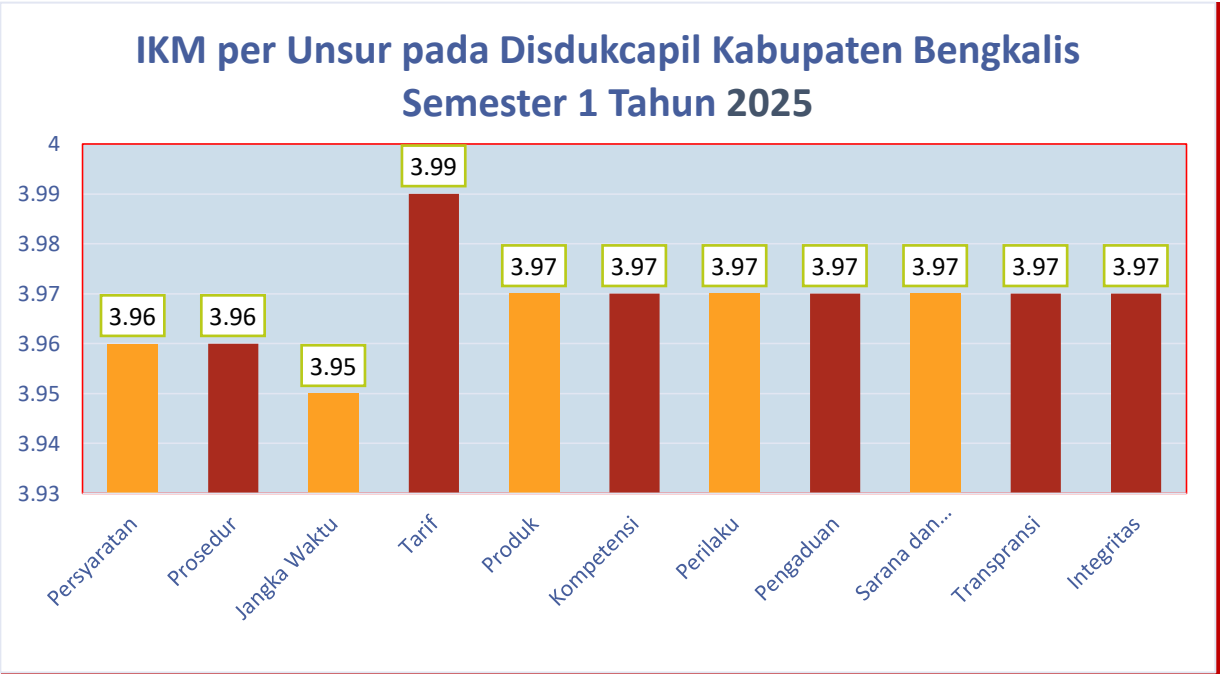
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 98 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	51%
		PEREMPUAN	48	49%
2	PENDIDIKAN	SLTP	1	1.02%
		SLTA	16	16.33%
		DIII	19	19.39%
		S1	62	63.27%
3	PEKERJAAN	ASN	18	18.37%
		SWASTA	13	13.27%
		Lainnya	67	68.37%
4	JENIS LAYANAN	SURAT KETERANGAN PINDAH	1	1.02%
		KARTU KELUARGA	1	1.02%
		KIA (KARTU IDENTITAS ANAK)	6	6.12%
		KTP-EL	87	88.78%
		AKTA KELAHIRAN	3	3.06%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi SISUKMA dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,96	3,96	3,95	3,99	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,19 (A atau Sangat Baik)										



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu (U3) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,95. Selanjutnya Persyaratan (U1) yang mendapatkan nilai 3,96 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur (U2) dengan nilai 3,96.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif (U4) mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dan dari unsur Produk (U5) dengan nilai 3,97 serta Kompetensi (U6), mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,97.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Penerbitan dokumen Adminduk harus selesai dengan cepat”.
- “disarankan untuk sering melakukan penyuluhan terkait adminduk”.
- “Jaringan di beberapa UPT Disdukcapil sering terjadi gangguan, mohon diperhatikan”
- “Persyaratan dan Prosedur penerbitan dokumen Adminduk harus lebih di sosialisasikan agar masyarakat lebih memahaminya”.
- “Tingkatkan Pelayanan”

4.2 Rencana Tindak Lanjut

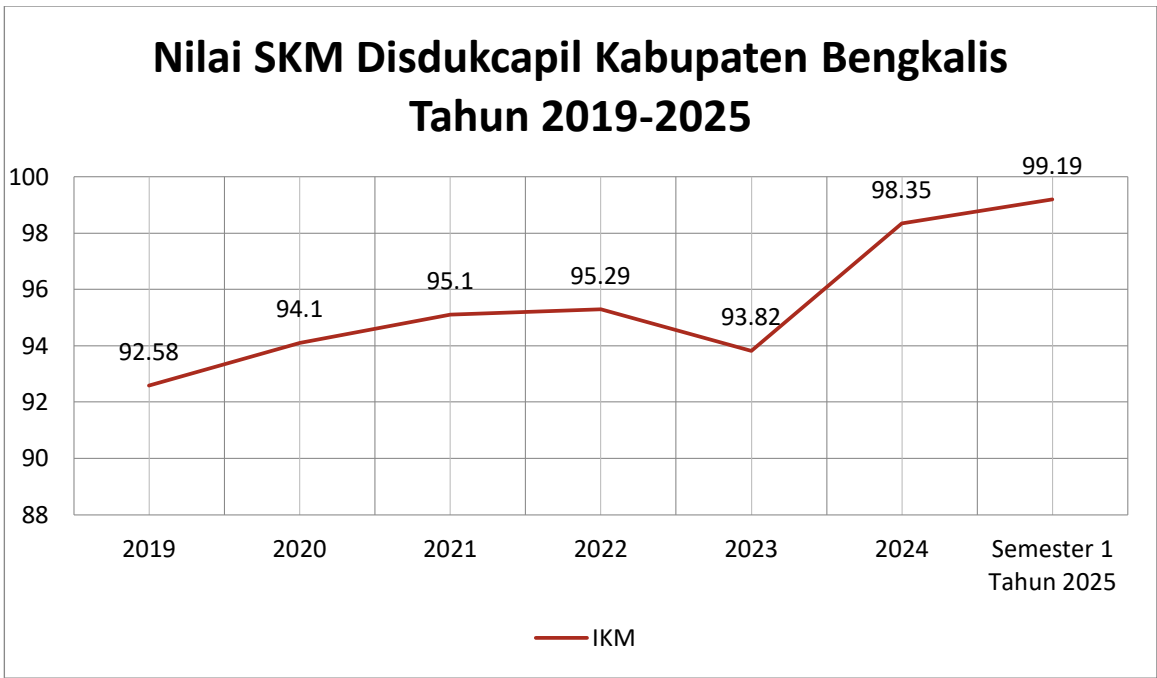
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Rapat Evaluasi seluruh jajaran Pejabat Disdukcapil Bengkalis Struktural maupun Fungsional. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Memperbaiki Manajemen Waktu agar seluruh Dokumen Adminduk lebih cepat dan mudah dimiliki masyarakat	√	√	√	√	Bidang Dafduk dan Bidang Capil
2	Persyaratan	Perlu Mensosialisasikan lagi Persyaratan dalam Pembuatan Dokumen Adminduk	√	√	√	√	Sekretariat
3	Prosedur	Prosedur Pembuatan Dokumen Adminduk harus lebih mudah, agar masyarakat lebih mudah memahaminya.	√	√	√	√	Bidang Dafduk dan Bidang Capil

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Semester 1 Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Disdukcapil Kecamatan dan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,19.
- Jangka Waktu (U3) mendapatkan nilai cukup tinggi namun terendah dari item lainnya yaitu 3,95. Selanjutnya Persyaratan (U1) yang mendapatkan nilai 3,96 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur (U2) dengan nilai 3,96.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif (U4) mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dan dari unsur Produk (U5) dengan nilai 3,97 serta Kompetensi (U6) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,97.

Bengkalis, 30 Juni 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkalis



Drs. H. ISMAIL, MP

Pembina Utama Muda

NIP. 19680605 198909 1 002

1. Kuesioner

Selamat Datang Di Formulir Survei Kepuasan Masyarakat
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Sisa Operasional : 09:00 - 17:00 dan 18:00 - 19:00

Silahkan Pilih Layanan Dibawah ini :

KTP-el	→
KIA (Kartu Identitas Anak)	→
Kartu Keluarga	→
Akta Kelahiran	→
Akta Perkawinan	→
Akta Kematian	→
SURAT KETERANGAN PINDAH	→

Silahkan Tekan Tombol Mulai Untuk Melakukan Survei Kepuasan pada Layanan

SURAT KETERANGAN PINDAH

MULAI

[🏠 Kembali Ke Layanan](#)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?



Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

[← Sebelumnya](#)

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini ?



Tidak Mudah



Kurang Mudah



Mudah



Sangat Mudah

← Sebelumnya

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?



Tidak Cepat



Kurang Cepat



Cepat



Sangat Cepat

← Sebelumnya

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya / tarif dalam pelayanan ?



Sangat Mahal



Cukup Mahal



Murah



Gratis

← Sebelumnya

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?



Tidak Sesuai



Kurang Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai

[< Sebelumnya](#)

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / Kemampuan petugas dalam pelayanan ?



Tidak Kompeten



Kurang Kompeten



Kompeten



Sangat Kompeten

[< Sebelumnya](#)

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?



Tidak sopan dan Ramah



Kurang sopan dan Ramah



Sopan dan Ramah



Sangat sopan dan Ramah

[< Sebelumnya](#)

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?



Buruk



Cukup



Baik



Sangat Baik

[< Sebelumnya](#)

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan ?



Tidak ada



Ada tetapi tidak berfungsi



Berfungsi kurang maksimal



dikelola dengan baik

[< Sebelumnya](#)

10. Bagaimana pendapat Saudara bahwa tidak ada diskriminasi dan atau tidak ada layanan yang di luar prosedur dari layanan yang diberikan?



Tidak Transparan



Kurang Transparan



Transparan dengan



Sangat Transparan

← Sebelumnya

11. Bagaimana pendapat Saudara bahwa tidak ada pemberian imbalan dalam bentuk uang/barang, dan atau pungutan liar (pungli), dan atau pencaloan/perantara di luar ketentuan yang berlaku dari layanan yang diberikan?



Tidak Sesuai



Kurang Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PERUNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Periode : Semester I 2025
Alamat : Jl. Pertanian, Senggoro
Telp. Fax : 0853742950

No Res	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	398	398	397	391	389	389	389	389	389	389	389	
NRR/Unsur	3.96	3.96	3.95	3.99	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	*) 3.97
NRR Tertimbang/Unsur	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	**) 99.19
IkM Pelayanan												

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata Unsur
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR/ IkM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Usur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kustomer yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Penyiaran	3.96
U2	Prosedur	3.96
U3	Waktu Pelayanan	3.95
U4	Biaya / Tarif	3.99
U5	Produk Pelayanan	3.97
U6	Kompetensi Pelaksana	3.97
U7	Perilaku Pelaksana	3.97
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.97
U9	Sarana dan Prasarana	3.97
U10	Transparansi	3.97
U11	Integritas	3.97

IkM UNIT PELAYANAN

99.19

Metu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN BENGKALIS

PERIODE SEMESTER I 2025

NILAI IKM

99.19

Mutu Pelayanan

A

(Sangat Baik)

RESPONDEN

JUMLAH

:98 Orang

JUMLAH

: L = 50 Orang / P = 48 Orang

PENDIDIKAN

:Non Pendidikan

= 0

Orang

SD

= 0

Orang

SMP

= 1

Orang

SMA

= 16

Orang

DIII

= 19

Orang

S1

= 62

Orang

S2

= 0

Orang

S3

= 0

Orang

Periode Survei = SEMESTER I 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS

MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

18

3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.99	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.97	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.97	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.96	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.95	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.95	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.78	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.85	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur

dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan	Memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan dan sarana prasarana			√	√	Dinas Kependuduka n dan Pencatatan Sipil
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan fasilitas sarana dan prasarana secara berkala			√	√	Dinas Kependuduka n dan Pencatatan Sipil
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan kegiatan sosialisasi atau pelatihan kepada petugas pelaksana pelayanan		√	√	√	Dinas Kependuduka n dan Pencatatan Sipil

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Penanganan Pengaduan	Sudah	Memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan dan sarana prasarana.		Mekanisme penanganan pengaduan yang masih sulit dipahami, agar dibuat lebih mudah.
2	Sarana dan Prasarana	Sudah	Melakukan perbaikan fasilitas sarana dan prasarana secara berkala		Perlunya menjaga fasilitas sarana dan prasarana agar tidak mudah rusak
3	Perilaku Pelaksana	Sudah	Memberikan kegiatan sosialisasi atau pelatihan kepada petugas pelaksana pelayanan		Perilaku petugas pelayanan harus baik, sopan dan santun dalam melayani pembuatan dokumen adminduk agar masyarakat merasa terlayani dengan baik

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Penanganan Pengaduan
Mekanisme Penanganan Pengaduan yang masih sulit dipahami, agar dibuat lebih mudah.
 - Sarana dan Prasarana
Perlunya menjaga fasilitas sarana dan prasarana agar tidak mudah rusak.
 - Perilaku Pelaksana
Perilaku petugas pelayanan harus baik, sopan dan santun dalam melayani pembuatan dokumen adminduk agar masyarakat merasa terlayani dengan baik.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya.

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penanganan Pengaduan	Membuat alur penanganan pengaduan yang lebih mudah di pahami masyarakat.	60 Hari	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
2	Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarpras yang masih kurang dan memperbaiki sarpras yang telah rusak.	60 Hari	Sekretaris/Kassubag Tata Usaha	Sekretariat
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada operator pelaksana agar lebih optimal	30 Hari	Sekretaris	Sekretariat

		lagi dalam melayani masyarakat.			
--	--	---------------------------------------	--	--	--

Bengkalis, 30 Juni 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkalis



Drs. H. ISMAIL, MP
Rebina Utama Muda
NIP. 19680605 198909 1 002