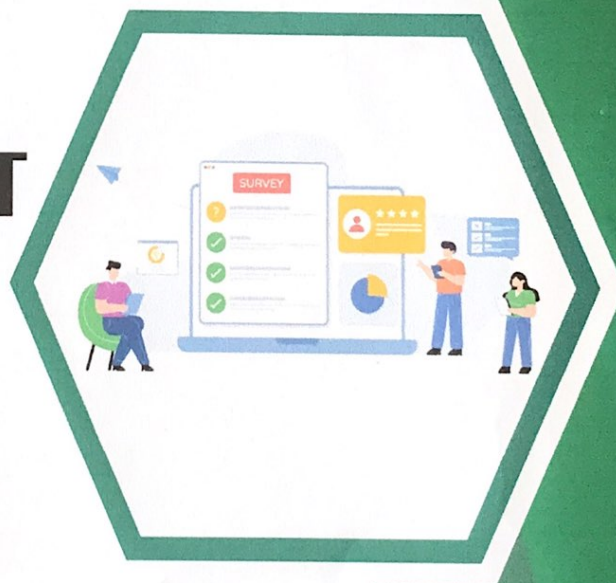




LAPORAN TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2023



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BADUNG**

TIM PENYUSUN

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1. Penanggung Jawab | : Anak Agung Ngurah Arimbawa |
| 2. Ketua | : Putu Suryawati, S.H.,M.M |
| 3. Sekretaris | : Ni Putu Wahyu Lestari,S.H. |
| 4. Anggota | : |
| 1. I Wayan Arta Yasa | : Kabid PIAK |
| 2. Sang Ayu K. Mahartini,S.S.T.P.,M.M. | : Analis Kebijakan |
| 3. I Made Sudita, A.P.,M.Si | : Analis Kebijakan |
| 4. Ida Ayu Putu Gunarti, S.H | : Arsiparis |
| 5. Grace Merry, S.E | : Kasubag. Umum dan Kepegawaian |
| 6. Ika Hermayanthi Dachlan, S.Pd | : Staf Sekretariat |
| 7. Ipick Pradnyana Putra, S.H | : Staf Sekretariat |
| 8. Emi Widasari | : Staf Sekretariat |

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat petunjuk dan rahmatNya kami dapat menyelesaikan Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Tahun 2023, dimana pelaksanaan SKM telah dilakukan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung. Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil.

Dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Dan kami juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Mangupura, 18 Oktober 2023

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BADUNG



Anak Agung Ngurah Arimbawa
Pembina Utama Muda
NIP. 19651116 198703 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan salah satu terobosan yang dilakukan pemerintah agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini dijadikan dasar dalam mengelola pelayanan publik di Indonesia. Agar semua stakeholder mampu menjalankan peraturan ini dengan baik maka diperlukan kesiapan dari para aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam peraturan ini disebutkan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan

tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah;
3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

III. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung. Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kualitas pelayanan yang diberikan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berikut hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.68	0.111	0.409	91.96	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.70	0.111	0.411	92.50	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.68	0.111	0.408	91.89	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.65	0.111	0.405	91.22	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.67	0.111	0.408	91.76	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.71	0.111	0.412	92.70	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.32	0.111	0.369	83.04	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.69	0.111	0.410	92.30	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.68			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)					91.93		
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu pelayanan					A		

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan terlihat bahwa nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Tahun 2023 adalah **91,93** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (83,04).

IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan tergolong paling rendah yaitu sebesar 83,04 maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tindak lanjut sebagai berikut :

No.	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Penyelesaian	Kegiatan/Program
1.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Meningkatkan Responsivitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mendesain sistem pengelolaan pengaduan yang lebih cepat dan efisien - Melatih staf terkait untuk merespons pengaduan dengan cepat dan tepat. <p>b. Transparansi dan Informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi tentang status dan perkembangan pengaduan mereka. - Memperkenalkan portal online yang memungkinkan masyarakat untuk melacak dan memantau pengaduan mereka. <p>c. Evaluasi Rutin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi rutin terhadap penanganan pengaduan untuk memastikan keefektifan dan 	<p>a. Pelatihan dan Kepemimpinan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pelatihan rutin untuk staf terkait dalam mengelola pengaduan, saran, dan aspirasi. - Mendorong kepemimpinan yang memprioritaskan pelayanan publik yang transparan dan responsif. <p>b. Kampanye Publik:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meluncurkan kampanye publik untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang cara memberikan pengaduan, saran, dan aspirasi. - Menggunakan media sosial, brosur, dan sosialisasi sebagai sarana untuk mengedukasi masyarakat. <p>c. Penyempurnaan Teknologi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengintegrasikan teknologi canggih untuk memfasilitasi pengelolaan

		<p>perbaikan yang berkelanjutan.</p> <p>d. Peningkatan Sistem Pengumpulan Saran dan Aspirasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mendesain sistem yang memudahkan masyarakat untuk memberikan saran dan aspirasi. - Membuat kampanye edukasi tentang pentingnya memberikan saran dan aspirasi. <p>e. Forum Masyarakat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyelenggarakan pertemuan terbuka dan forum diskusi untuk mengumpulkan masukan langsung dari masyarakat. - Mendirikan platform online di mana masyarakat dapat berpartisipasi dalam diskusi dan memberikan ide-ide konstruktif. - <p>f. Pendekatan Inklusif:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memastikan bahwa semua segmen masyarakat, termasuk kelompok rentan, memiliki kesempatan yang sama untuk memberikan saran dan aspirasi. 	<p>pengaduan, saran, dan aspirasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengembangkan aplikasi atau platform online yang mudah diakses bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan mengikuti perkembangan pengaduan mereka. - <p>d. Monitoring dan Evaluasi Rutin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membuat tim khusus untuk melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap program penanganan pengaduan, saran, dan aspirasi. - Menggunakan hasil evaluasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. -
--	--	---	--

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung perlu segera dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

B. SARAN

Perencanaan tindak lanjut kedepan diperlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari semua pihak yang terkait. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

1. Pelatihan dan Kepemimpinan:

- Melakukan pelatihan rutin untuk staf terkait dalam mengelola pengaduan, saran, dan aspirasi.
- Mendorong kepemimpinan yang memprioritaskan pelayanan publik yang transparan dan responsif.

2. Kampanye Publik :

- Meluncurkan kampanye publik untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang cara memberikan pengaduan, saran, dan aspirasi.
- Menggunakan media sosial, brosur, dan sosialisasi sebagai sarana untuk mengedukasi masyarakat.

3. Penyempurnaan Teknologi:

- Mengintegrasikan teknologi canggih untuk memfasilitasi pengelolaan pengaduan, saran, dan aspirasi.
- Mengembangkan aplikasi atau platform online yang mudah diakses bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan mengikuti perkembangan pengaduan mereka.

4. Monitoring dan Evaluasi Rutin:

- Membuat tim khusus untuk melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap program penanganan pengaduan, saran, dan aspirasi.
- Menggunakan hasil evaluasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Demikian Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat kami sampaikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan. Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa selalu membimbing kita untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Mangupura, 18 Oktober 2023

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BADUNG



Anak Agung Ngorah Arimbawa
Pembina Utama Muda
NIP. 19651116 198703 1 006