

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3. Maksud dan Tujuan	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	6
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM	7
BAB IV. KESIMPULAN.....	8

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
TAHUN 2024**

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Nunukan, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus- menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

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 di Dinaa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil;

5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Nunukan menerbitkan surat Sekretaris Daerah Nunukan Nomor B/09/ORG.067 perihal Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Tahun 2024 kepada Seluruh Kepala Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik Kabupaten Nunukan. Selanjutnya.

Laporan ini merupakan hasil rekapitulasi laporan SKM smester I dan semester II tahun 2024

1. Kecamatan Krayan, Kecamatan Krayan Barat, Kecamatan Krayan Selatan, Kecamatan Krayan Timur dan Kecamatan Lumbis Hulu dengan kendala belum dapat menjalankan survei kepada masyarakat disebabkan faktor sulitnya aksesibilitas terhadap sarana komunikasi dan akses jalan dikarenakan berada di lokasi terjauh/terpencil.
2. Pusat kesehatan masyarakat (PKM) Binter Kecamatan Lumbis Ogong, PKM Long Bawan Kecamatan Krayan dan PKM Long Layu Kecamatan Krayan Selatan. UPP tersebut belum menyusun laporan yang telah dipersyaratkan oleh pemerintah Kabupaten Nunukan, sehingga akan dilaporkan pada semester atau pada tahun berikutnya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya(%)
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
Semester 1	3,62	3,60	3,52	3,99	3,60	3,58	3,52	3,60	3,83	91,26	A (Sangat Baik)	150	manual	1.keCepatan layanan 2.perilaku kesopanan petugas layanan	-merubah sistem pelayanan pada front office Inovasi pelayanan Renovasi ruang pelayanan -bimtek petugas layanan	
Semester 2	3,62	3,62	3,52	4	3,57	3,58	3,53	3,61	3,83	91,30	A (Sangat Baik)	150	manual	1. keCepatan layanan 2.perilaku kesopanan petugas layanan	Pembinaan ellu rapat internal	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Semester 1 dan semester 2 tahun 2024 i dinas kependudukan pencatatan sipil Kabupaten Nunukan.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2024 (semester 1 dan semester 2) mulai januari sampai desember , dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 91,28. Nilai IKM di lingkup Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM semester 1 dan semester 2 tahun 2024, terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai terendah yaitu :
 - a. Ketepatan pelayanan
 - b. Perilaku / kesopanan dan keramahan petugas
 - c.
3. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan untuk mengatasi unsur ketepatan pelayanan adalah dengan merubah system pelayanan pada front office, dan untuk unsur perilaku / kesopanan dan keramahan petugas akan dilakukan pembinaan dan juga evaluasi melalui rapat internal

Nunukan, Desember 20265

Kepala Dinas

