



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS SOSIALKEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI JAMBI

TAHUN 2023

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	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 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	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. 2	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	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 mengamankan 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 Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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.

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 yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi.

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 Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi 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 yaitu di Ruang Pelayanan Dinas SosialDukcapul Provinsi Jambi jalan A. Thalib nmr 45 Pematang Suluur Kecamatan Telanai Pura Kota Jambi pada waktu jam layanan yaitu 24 jam. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau diserahkan kepada petugas piket diruang pelayanan. 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 duakali dalam setahun . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari sd Februari	60
2.	Pengumpulan Data	Januari sd September	270
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, Sesuai dengan Surat Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi Nomor : S-2088/SETDA.ORG-3.2/VIII/2023 Tanggal 08 Agustus 2023 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 maka jumlah responden adaah sebanyak 30 Orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Lakilaki	26	86.67 %
		Perempuan	4	13.33%
2	PENDIDIKAN	SD	10	33.33%
		SMP	5	16,67%
		SMA	11	36.67%
		D3	-	-
		S1	3	10%
		S2	1	3.33%
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	1	3.33%
		TNI	1	3.33%
		POLRI	-	0
		SWASTA	9	30%
		WIRUSAHA	5	16.67%
		LAINNYA	14	46.67%
4	JENIS LAYANAN	ALAT BANTU	2	6.67%
		PEMULANGAN OT	6	20%
		ADOPSI ANAK	1	3.33%
		SKTM	1	3.33%
		LAINNYA	20	66.67%

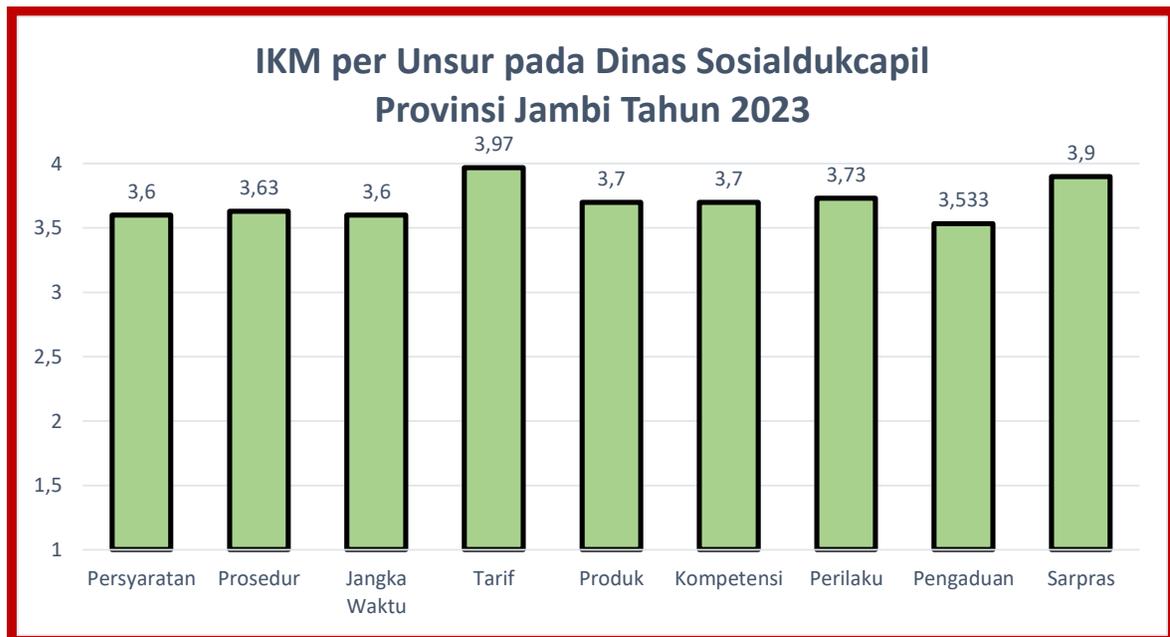
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.6	3.6	3.6	3.9	3.7	3.7	3.7	3.533	3.9
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.6 (A)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Maklumat Pelayan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.533. Selanjutnya Waktu Pelayan dan Persyaratan Pelayan yang mendapatkan nilai 3.6 adalah nilai terendah selanjutnya.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayan mendapatkan nilai tertinggi 3.97 dari unsur layanan, dan Mekanisme Pengaduan Pelayan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,90.

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 :

- “Pelayan sangat lama dan harus menunggu Travel”
- “Pelayan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- “Tidak diberikan makanan selama menunggu”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pelayan lama karena memang harus menyesuaikan jadwal keberangkatan Travel sehubungan dengan pemulangan Orang Terlantar
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Pelayan bagi Orang Terlantar di Perjalanan yang diberikan sudah termasuk dana konsumsi selama dalam perjalanan namun masih ada kendala bila tidak sesuai jam keberangkatan Travel.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

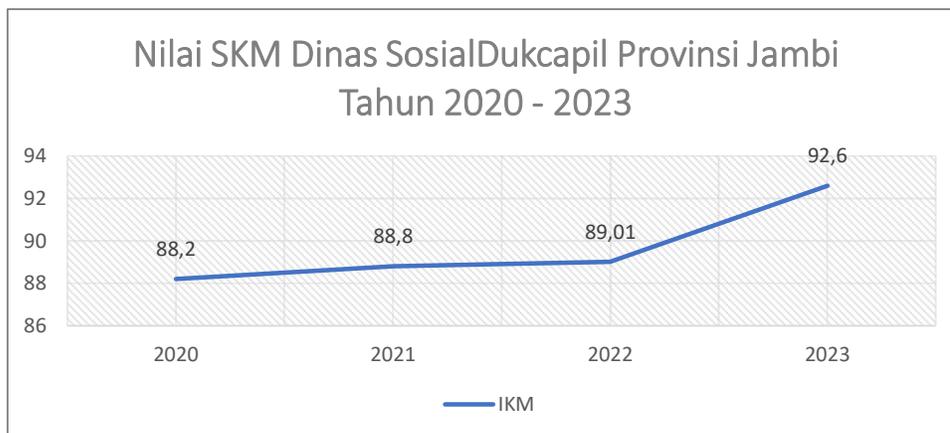
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui FGD (Focus Grup Discussion) dari petugas pelayanan, bidang Perlindungan Jaminan Sosial, Bidang Rehabilitasi Sosial dan Sekteratiar pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas 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	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Maklumat Pelayanan	Melakukan kerjasama lintas bidang/lintas seksi terutama dengan seksi Bencana dengan memanfaatkan Bahan Permakanan Instan di Gudang Bencana	√	√	√	√	Bidang Perlinjamsos
2	Waktu Pelayanan	Menyesuaikan dengan jadwal Travel/ Angkutan via Darat Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Bidang Rehabilitasi Sosial

3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				v	Sekretariat
---	---------------------	--	--	--	--	---	-------------

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 Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi.

BAB V

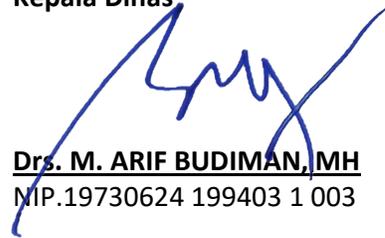
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92.59. Nilai SKM Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 sampai dengan 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Maklumat Pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, serta perilaku petugas pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Jambi, 30 September 2023

Kepala Dinas



Dr. M. ARIF BUDIMAN, MH
NIP.19730624 199403 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PROVINSI**

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*	P*
1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak Sopan dan ramah b. Kurang Sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	

2. HASIL OLAH DATA SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD / Unit Pelayanan : DINAS SOSIALDUKCAPIL PROVINSI JAMBI
Alamat : JALAN A. THALIB NMR 45 KOTA JAMBI
Telepon/Fax. : -

A.										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	3	3	4	2	4	
12	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
23	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
24	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
29	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	108	109	108	119	111	111	112	106	117	
NRR / Unsur	3,600	3,633	3,600	3,967	3,700	3,700	3,733	3,533	3,900	
NRR tertbg/	0,400	0,403	0,400	0,440	0,411	0,411	0,414	0,392	0,433	*) 3,704
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	90,00	90,83	90,00	99,17	92,50	92,50	93,33	88,33	97,50	
IKM pelayanan SKPD/Unit Pelayanan										**) 92,593

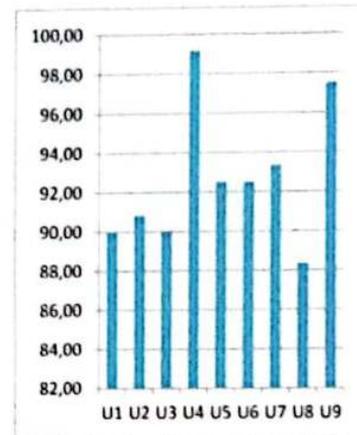
B.			
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR X 25
U1	Persyaratan pelayanan	3,600	90,00
U2	Prosedur pelayanan	3,633	90,83
U3	Waktu pelayanan	3,600	90,00
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,967	99,17
U5	Produk/hasil pelayanan	3,700	92,50
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,700	92,50
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,733	93,33
U8	Maklumat pelayanan	3,533	88,33
U9	Mekanisme pengaduan pelayanan	3,900	97,50

Keterangan :

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

IKM PELAYANAN SKPD :	92,5925
Mutu Pelayanan :	A

- 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**



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



Rapat mengenai Pelayanan Publik yang di Prakarsai Biro Organisasi Setda Provinsi Jambi.



Petugas diruang Pelayanan Dinas Sosialdukca[il Provinsi Jambi



Foto Bersama Team Pelayanan Publik didepan Ruang Pelayanan Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi



Salahsatu Pelayanan Meneruskan Orang Terlantar di Perjalanan



Petugas mengawasi Penerima Layanan mengisi int



Rapat intern membahas SKM Bersama Team Pelayanan

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TAHUN 2022



Diskusi terkait penulisan laporan SKM Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi



Rapat intern membahas Hasil SKM sebelum dilaporkan ke atasan



Presentasi membahas hasil SKM Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi



Rapat Pembuatan Pelaporan SKM Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi

DINAS SOSIAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

PROVINSI JAMBI

2022

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 Dinas Sosial Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Provinsi Jambi 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 Sosial Kependudukan dan Pencacatan Sipil Provinsi Jambi periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,500	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,500	B
3	Waktu Penyelesaian	3,600	A
4	Biaya/Tarif	4,000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,500	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,600	B
7	Perilaku Pelaksana	3,500	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,300	B
9	Sarana dan Prasarana	3,700	A

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, Saran, dan Masukan	1.1 Mengaktifkan Nomor Pengaduan		V			Sekretariat
		1.2 Membuat Kotak Saran/Kotak Pengaduan		V			Sekretariat
2	Persyaratan	2.1 Membuat leaflet Info		V			Bidang Rehsos
		2.2 Membuat Pengumuman di media terkait persyaratan sehingga info tersebar		V			Bidang Rehsos
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.1 Menyusun Standar Pelayanan		V			Bidang Teknis Sekretariat
		3.2 Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)		V			Bidang Teknis Sekretariat
4	Perilaku Pelaksana	4.1 Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			V		Sekretariat

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	RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mengaktifkan Nomor Pengaduan	Sudah	Nomor Pengaduan Via Medsos, Elapor dan via WA	WA 081374751586 FB dan IG : Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi email: sosial.jambi@gmail.com	
2	Membuat Kotak Saran/Kotak Pengaduan	Sudah	Membuat dan menyediakan kotak saran yang diletakkan di dekat ruang pelayanan dan tampak jelas sehingga mudah diakses oleh masyarakat		

3	Membuat leaflet Info	Sudah	Membuat Design grafis sederhana berupa lembaran yang bertuliskan dan berwarna yang menggambarkan secara ringkas info layanan yang disediakan.		
4	Membuat Pengumuman di media terkait persyaratan sehingga info tersebar	Sudah	Mengekspos di media social dan website resmi opd		
5	Menyusun Standar Pelayanan	Sudah	Melakukan Rapat internal dengan bidang yang bersangkutan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat		

6	Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)	Sudah	Melakukan Rapat internal dengan bidang yang bersangkutan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat		
7	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Mengajukan ke BPSDM Provinsi Jambi		

BAB IV

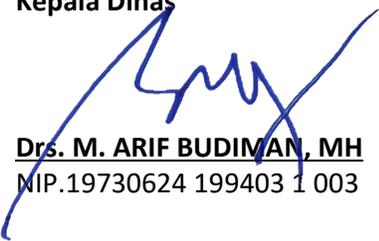
KESIMPULAN

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

1. Dinas Sosial kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 85.7% (6 sudah ditindaklanjuti dari 7 RTL).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*
Dikarenakan kegiatan ini sebaiknya dilakukan di BPSDM dengan OPD yang melalukan layanan sebagai peserta.
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 RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Bersurat kepada BPSDM	Triwulan IV 2023	Sekretariat	1. BPSDM 2. Biro Organisasi

Kepala Dinas


Drs. M. ARIF BUDIMAN, MH
NIP.19730624 199403 1 003