

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2024



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 1

DAFTAR TABEL..... 2

DAFTAR GAMBAR 3

BAB I 4

PENDAHULUAN 4

1.1 Latar Belakang 4

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 5

1.3 Maksud dan Tujuan 5

BAB II 7

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 7

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 7

2.2 Metode Pengumpulan Data 7

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 8

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 9

2.5 Penentuan Jumlah Responden 9

BAB III 11

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 11

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat 11

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 12

BAB IV 14

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 14

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 14

4.2 Rencana Tindak Lanjut..... 15

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat..... 17

BAB V 18

KESIMPULAN 18

LAMPIRAN I

1. Kuesioner I

2. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat II

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM..... III

4. Dokumentasi Terkait Rapat Tim Penyusunan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun IV

5. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2024 VI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Penentuan Sample Menurut Krejcie and Morgan..... 10

Tabel 2. Jumlah Responden Penerima Layanan 11

Tabel 3. Detail Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2024 Per Unsur 12

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Triwulan IV Tahun 2024 16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2024 Per Unsur 13

Gambar 2. Tren Nilai SKM Tahun 2022-2024..... 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 mengamalkan 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 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 Simalungun sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, 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 administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dengan membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang ditentukan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Nomor : 400.12/367/2025 tanggal 2 Mei 2025 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun 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 dan 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 Pelayanan** : Kecukupan informasi, mengenai standar pelayanan yang diterima pengguna layanan, meliputi persyaratan, prosedur, biaya, waktu, produk layanan dan sarana pengaduan atas keluhan pelayanan.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : Keteguhan sikap petugas layanan untuk tidak melakukan maladministrasi dalam memberikan pelayanan, seperti penundaan berlarut, ketidakjelasan prosedur, pungutan liar, pelayanan yang diskriminatif serta menerima suap/gratifikasi.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) 3 (tiga) bulan, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Perencanaan / Persiapan	26 s.d. 30 September 2024	4
2.	Pengumpulan Data	1 Oktober – 31 Desember 2024	66
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	2 s.d. 3 Januari 2025	2
4.	Analisis Data	6 s.d. 24 Januari 2025	15
5.	Penyusunan Laporan	27 s.d. 31 Januari 2025	5
6.	Publikasi secara online dan offline	3 s.d. 5 Februari 2025	3

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 Simalungun berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Januari – Maret 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan adalah sebanyak 640 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 242 orang.

Tabel 1.Penentuan Sample Menurut Krejcie and Morgan

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
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 242 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	120	50%
		PEREMPUAN	122	50%
	JUMLAH		242	
2	PENDIDIKAN	SD KE	1	0%
		SLTP	28	12%
		SLTA	116	48%
		DIII	33	14%
		SI	64	26%
		S2	0	0%
	JUMLAH		242	
3	PEKERJAAN	PNS	29	12%
		TN/POLRI	14	6%
		PETANI	89	37%
		PELAJAR/ MAHASISWA	57	
		WIRASWASTA	26	11%
		LAINNYA	27	11%
	JUMLAH		242	
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	82	34%
		LAYANAN B	95	39%
		LAYANAN C	53	22%
		LAYANAN D	12	5%
	JUMLAH		242	

Keterangan

Layanan A

Layanan B

Layanan C

Layanan D

KTP el

Non KTP el

Akta Kematian

Akta Perkawinan

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa jika ditinjau berdasarkan jenis kelamin terdapat 120 orang Responden laki-laki dan 122 orang responden perempuan. Jika ditinjau berdasarkan jenis Pendidikan, penerima layanan yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun mayoritas berpendidikan SLTA, dan jika ditinjau berdasarkan pekerjaan mayoritas petani. Jenis layanan yang lebih banyak diajukan adalah layanan Non KTP el seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Surat Pindah.

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

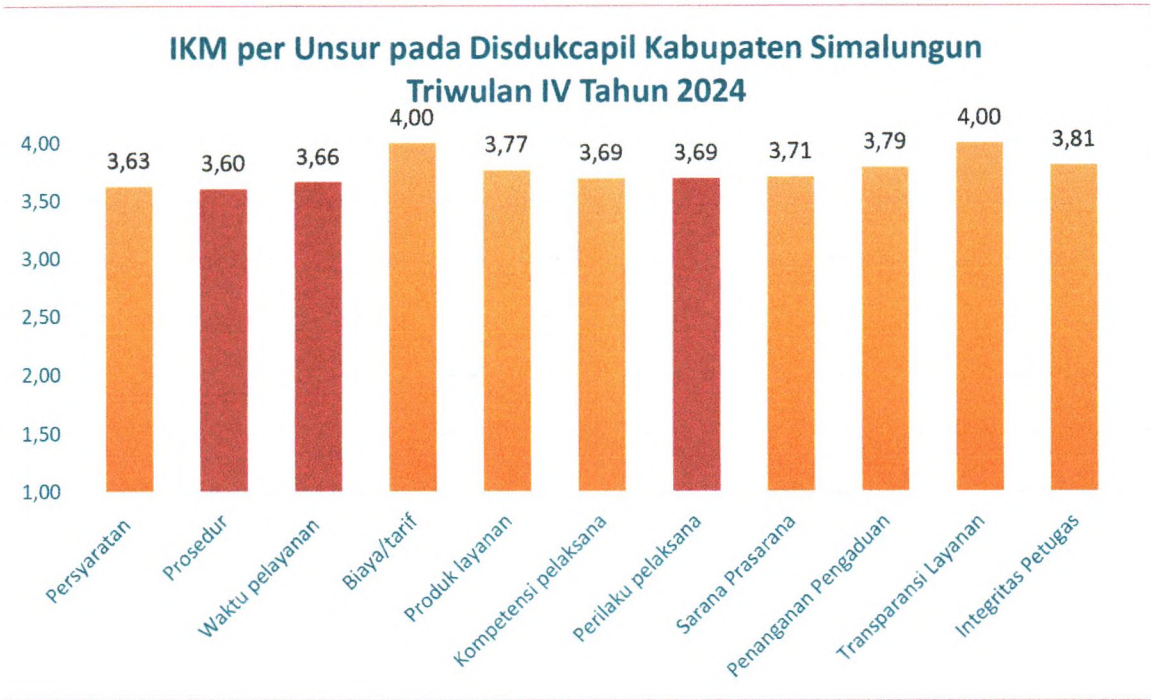
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2024 Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM Per Unsur	3,63	3,60	3,66	4,00	3,77	3,69	3,69	3,71	3,79	4,00	3,81
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,02 (A atau Sangat Baik)										

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 11 unsur pelayanan yang dinilai semua bernilai sangat baik sehingga nilai SKM Triwulan IV Tahun 2024 adalah 93,02 (A atau sangat baik).

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2024 Per Unsur



Gambar diatas merepresentasikan 11 unsur pelayanan SKM Triwulan IV Tahun 2024 yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana, Penanganan Pengaduan, Transparansi Layanan dan Integritas Petugas.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 11 unsur pelayanan yang dinilai terdapat 3 unsur tertinggi dan 3 unsur terendah, sebagai berikut :

1. Unsur pelayanan tertinggi

a. Biaya mendapatkan nilai 4,00 ;

Seluruh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah memiliki komitmen bersama untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dengan tidak melakukan pungutan biaya/gratis.

b. Transparansi Layanan mendapatkan nilai 4,00 ;

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah memiliki komitmen bersama untuk menerapkan keterbukaan informasi mengenai proses pelayanan administrasi kependudukan kepada Masyarakat.

c. Integritas Petugas mendapatkan nilai 3,81.

Seluruh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah memiliki Integritas.

2. Unsur pelayanan terendah

a. Prosedur mendapatkan nilai 3,60;

Perlu dilakukan peningkatan kapasitas SDM dan perlunya dilakukan sosialisasi yang lebih maksimal untuk menambah pemahaman Masyarakat tentang standar pelayanan publik atau melaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan Masyarakat dan Pemangku Kepentingan untuk mengambil langkah perbaikan tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun demi tujuan pelayanan publik yang membahagiakan Masyarakat.

- b. Persyaratan mendapatkan nilai 3,63;
Perlu dilakukan peningkatan kapasitas SDM dan perlunya dilakukan publikasi secara online maupun offline tentang persyaratan pengurusan dokumen kependudukan.
- c. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,66.
Waktu pelayanan dirasakan kurang optimal dikarenakan banyaknya antrian warga yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. Layanan Administrasi Kependudukan melalui online sudah dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan permohonan secara online.

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 Rapat Internal Tim Penyusunan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sesuai Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Nomor : 400.12/367/2024 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2024. 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).

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Triwulan IV Tahun 2024

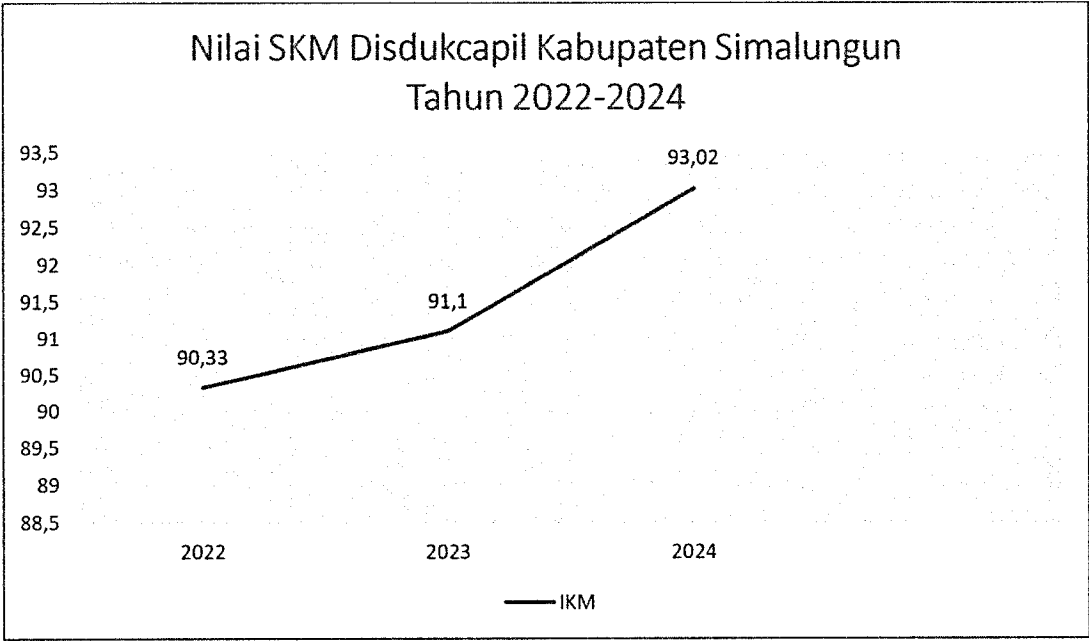
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Prosedur	• Peningkatan kapasitas SDM; • Sosialisasi kepada Masyarakat tentang standar pelayanan publik; • Forum Konsultasi Publik dengan Masyarakat dan Pemangku Kepentingan untuk mengambil langkah perbaikan tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.	√		√		Sekretariat Bidang PIAK Bidang PDIP
2.	Persyaratan	• Perlu dilakukan peningkatan kapasitas SDM; • Publikasi secara online maupun offline tentang persyaratan pengurusan dokumen kependudukan	√	√	√	√	Sekretariat Bidang PDIP
3.	Waktu Pelayanan	Penambahan petugas di meja pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat, Bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, PIAK dan PDIP

Dari tabel di atas dapat dilihat komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan membuat rencana tindak lanjut perbaikan yang akan dilaksanakan pada tahun 2025.

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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 Simalungun dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Tren Nilai SKM Tahun 2022-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan IV Tahun 2024 mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,02. Meskipun demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Simalungun menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur, Persyaratan dan Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Transparansi Layanan dan Integritas Petugas.

Pamatang Raya, 31 Januari 2025

**Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil**



Tiarli E. Sinaga, S.Kom, M.Si
Pembina Tk. I, IV/b
NIP. 19791127 200502 2005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN**

Tanggal Survei :	Jam Survei :
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ Sarjana ☐ S2/S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA	
☐ LAINNYA (Sebutan)	
Jenis Layanan :	
(Misal : KK, KTP, AKTA KELAHIRAN, AKTA KEMATIAN, AKTA PERKAWINAN, dll)	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayannya.	
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Tidak cepet b. Kurang cepet c. Cepet d. Sangat cepet	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemajazan biaya/tranf dalam pelayanan.	
	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
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	
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
9.	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.	
	a. Tidak Ade b. Ada Tetapi Tidak Berhasil c. Berhasil Kurang Maksimal d. Dikawatir Dengan Baik	
10.	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Transparansi Layanan.	
	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas Petugas Pelayanan.	
	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	

2. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

624	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
625	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
626	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
627	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
628	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
629	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
630	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
631	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
632	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
633	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
634	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
635	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
636	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
637	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
638	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
639	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
640	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	2321	2306	2343	2560	2410	2362	2362	2372	2426	2560	2438	3,721
NRR / Unsur	3,627	3,603	3,661	4,000	3,766	3,691	3,691	3,706	3,791	4,000	3,809	
NRR tertbg/ unsur	0,326	0,324	0,329	0,360	0,339	0,332	0,332	0,334	0,341	0,360	0,343	
SKM Unit pelayanan												93,023

Keterangan	
- U1 s.d U14	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- SKM	= Survei Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25

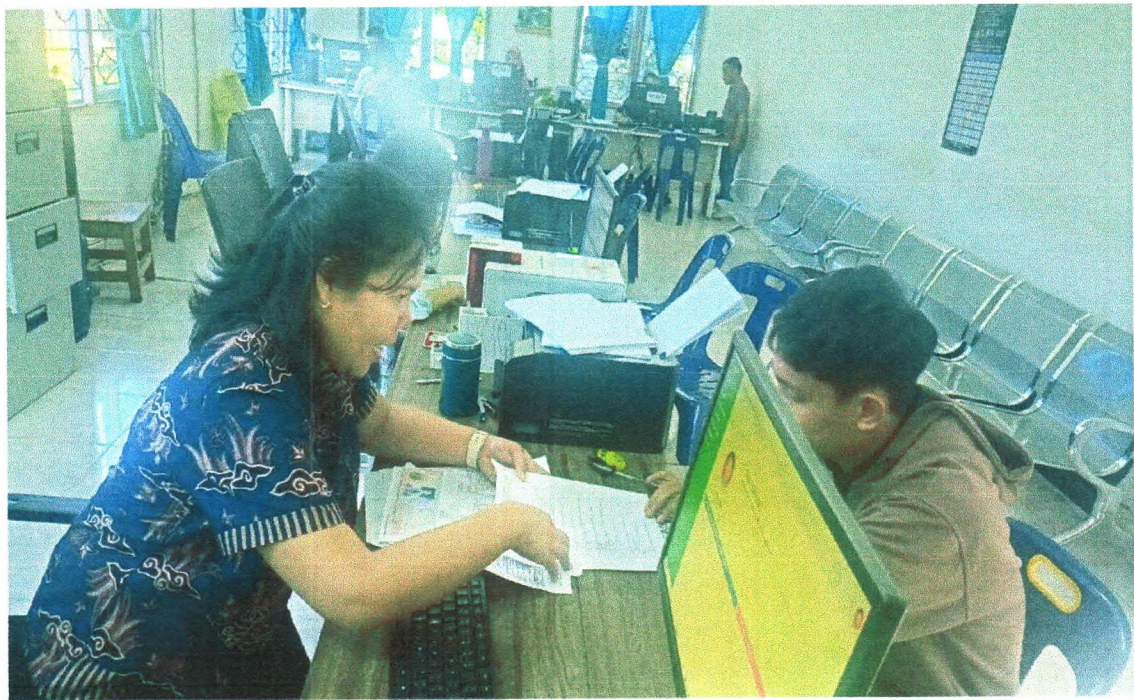
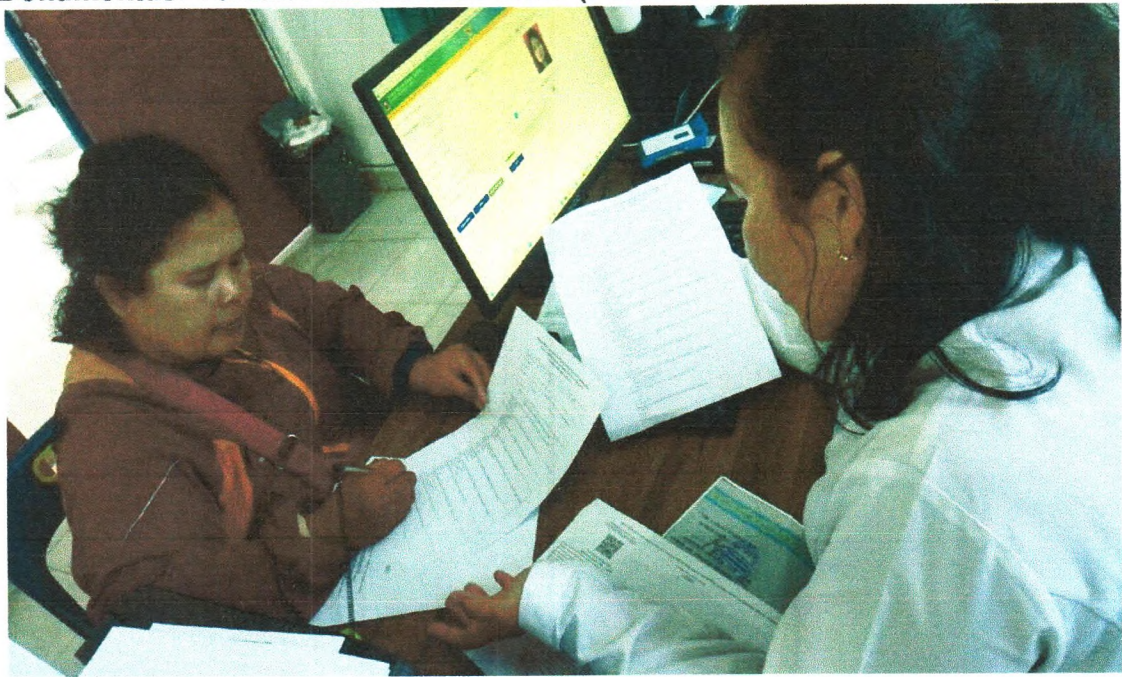
SKM UNIT PELAYANAN	93,02
A. (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B. (Baik)	: 76,61 - 88,30
C. (Kurang Baik)	: 66,00 - 76,60
D. (Tidak Baik)	: 26,00 - 64,99

PENDIDIKAN	
SD	: 2 ORG
SMP	: 74 ORG
SMA	: 308 ORG
D-III	: 87 ORG
S-1	: 169 ORG
S-2	: - ORG
JUMLAH	: 640 ORG

JENIS KELAMIN	
LK	: 317 ORG
PR	: 323 ORG

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,627
U2	Prosedur	3,603
U3	Waktu pelayanan	3,661
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,766
U6	Kompetensi pelaksana	3,691
U7	Perilaku pelaksana	3,691
U8	Sarana Prasarana	3,706
U9	Penanganan Pengaduan	3,791
U10	Transparansi Layanan	4,000
U11	Integritas Petugas	3,809

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





4. Dokumentasi Terkait Rapat Tim Penyusunan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun



5. SK Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2024



**PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

Kompleks Perkantoran Jl. Tuan Rondahaim, Pamatang Raya 21162
Email : dukcapil@simalungunkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN**

NOMOR : 400.12/367/2024

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN,**

- Menimbang** : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun yang dilaksanakan oleh Tim;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun tentang Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2024;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Drt Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1029);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Simalungun Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Simalungun Nomor 4 Tahun 2016), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan peraturan daerah Kabupaten Simalungun Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kabupaten Simalungun Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Simalungun Tahun 2023 Nomor 1);
11. Peraturan Bupati Simalungun Nomor 16 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun (Berita Daerah Kabupaten Simalungun Tahun 2023 Nomor).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN TAHUN 2024
- KESATU : Membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan
Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2024
sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Simalungun Tahun 2024 mempunyai tugas sebagai
berikut :
1. Mensosialisasikan dan melaksanakan Survei
Kepuasan Masyarakat;
 2. Melakukan pengolahan data Survei Kepuasan
Masyarakat;
 3. Melakukan analisis hasil Survei Kepuasan
Masyarakat dan menetapkan Rencana Tindak
Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 4. Melakukan penyusunan Laporan Pelaksanaan
Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan
Tindak Lanjut Rekomendasi;
 5. Melaporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan
Masyarakat secara berjenjang ke Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Simalungun Tahun 2024
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya
Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan
dan Belanja Daerah (APBD) Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Tahun Anggaran 2024

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun ini mulai berlaku sejak tanggal 1 Januari 2024 dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan.

Ditetapkan di Pematang Raya
pada tanggal Mei 2024
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN,



TIARLI E SINAGA, S.Kom, M.Si
PEMBINA TK. I, IV/b
NIP. 19791127 200502 2005

Lampiran.
Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Simalungun
Nomor : 400.12/367/2024
Tanggal : Mei 2024
Tentang : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Simalungun tentang Pembentukan Tim Penyusunan
Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2024

TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN TAHUN 2024

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL. RUANG
1.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas	Tiarli E. Sinaga, S.Kom, M.Si 19791127 200502 2 005	Pembina Tk.I, IV/b
2.	Ketua	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Fandersius Malau, S.Pd 19811204 200604 1 003	Penata Tk. I, III/d
		Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Rahmat Husein Harahap, SH 19810721 201505 1 002	Penata, III/c
3.	Wakil Ketua	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Fikri Silalahi, SAP 19800430 200003 1 004	Pembina, IV/a
		Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Risnawati Girsang, S.Psi 19711025 200003 2 002	Penata Tk. I, III/d
4.	Sekretaris	Sekretaris	Gokmaria Sihombing, S.Kom 19800807 200902 2 003	Penata Tk. I, III/d
5.	Koordinator	Kasubbag Tata Usaha dan Umum	Merry Deska V. Sihalojo, SE 19801209 201101 2 007	Penata, III/c
		Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Thomas Franky Pangaribuan, S.T 19810126 201012 1 002	Penata Tk. I, III/d
		Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana	Roma Ulina Saragi, S.Ak 19690820 199402 2 001	Penata Tk. I, III/d

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL. RUANG
6.	Anggota	Bendahara	Denni Irawati Manik, SH	Penata Muda
		Pengeluaran	19791104 200901 2 001	Tk. I, III/b
		Pengelola Data	Sahrul Gunawan Sinaga, A.Md	Pengatur Tk.
			19941014 201903 1 003	I, II/d
		Operator	Epriyal Syahputra	
		Operator	Hosanna Apriska Sitopu	
		Operator	Freudy Sisko Simbolon	

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN,



TIARLI E SINAGA, S.Kom, M.Si
PEMBINA Tk. I, IV/b
NIP. 19791127 200502 2005