

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER 1**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKALAN  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	i
1. Latar Belakang.....	1
2. Dasar Pelaksanaan.....	1
3. Maksud dan Tujuan.....	2
4. Responden.....	2
5. Nilai Unsur Pelayanan.....	5
6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	6
7. Penutup.....	7

**LAPORAN PELAKSANAAN SKM HASIL SUKMA-e JATIM  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKALAN  
TAHUN 2025**

**1. Latar Belakang**

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Hal ini sesuai dengan amanat 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.

Pelibatan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Penilaian kinerja pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas 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 digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

**2. Dasar Pelaksanaan**

- 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.

### **3. Maksud dan Tujuan**

Maksud pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

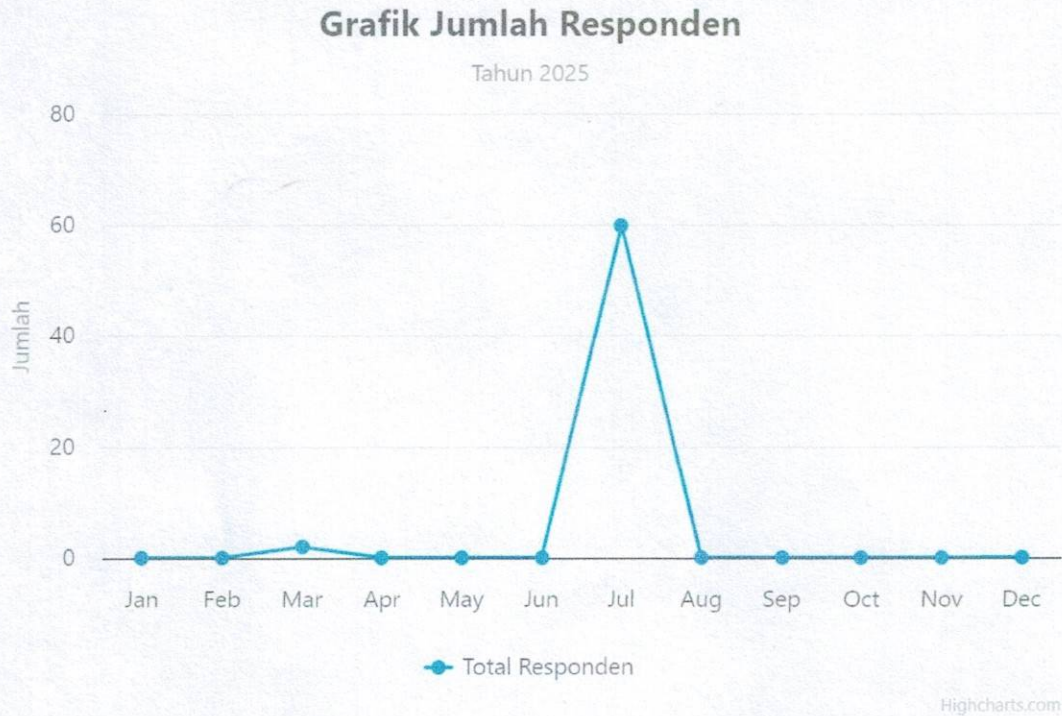
1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan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

Manfaat dilaksanakannya SKM antara lain:

1. Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
3. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;

### **4. Responden**

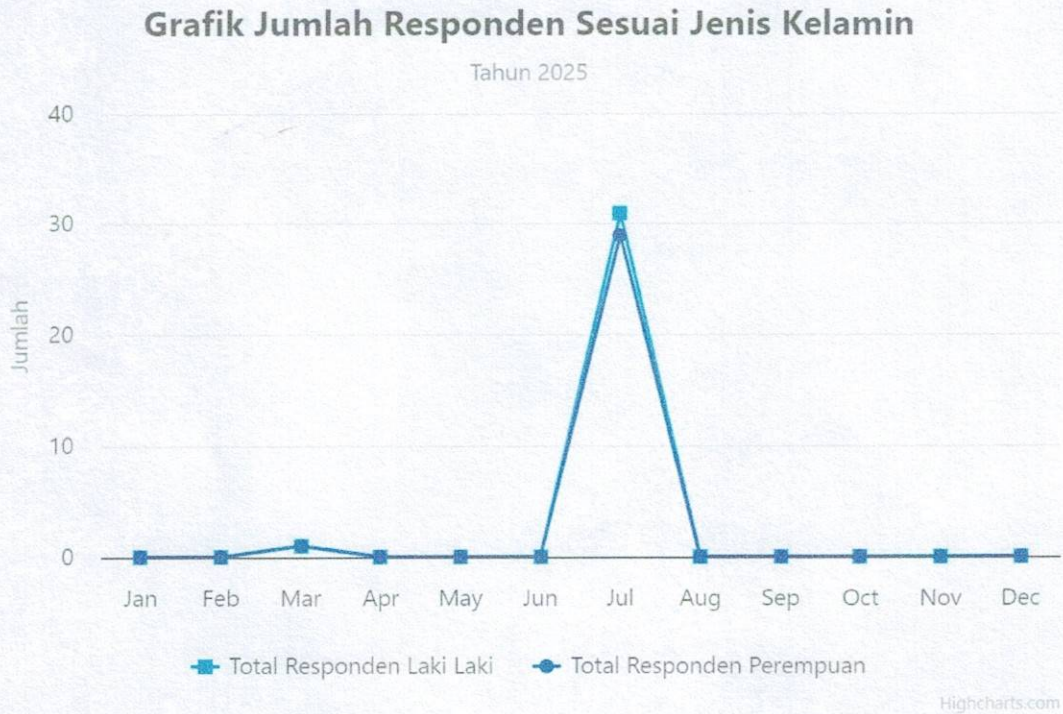
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden.



Berdasarkan jenis kelamin, responden yang diperoleh terdiri dari 32 orang laki-laki dan 30 orang perempuan. Secara prosentase, responden laki-laki sebesar 51,61% sedangkan prosentase responden perempuan sebanyak 48,38%. Jumlah responden dan besaran prosentasenya dapat dilihat pada tabel berikut :

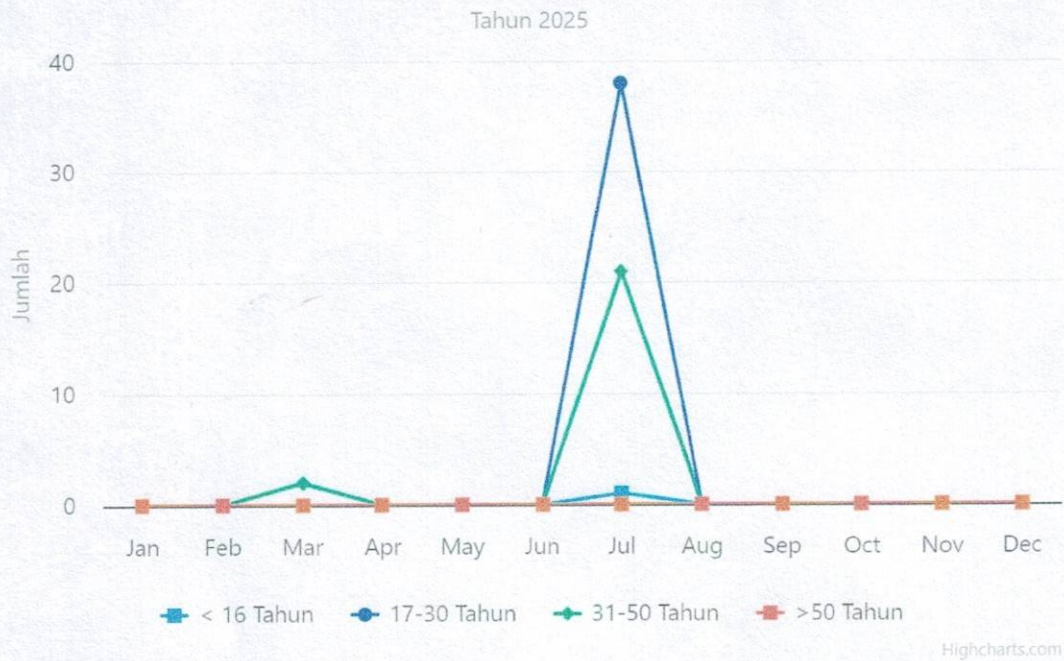
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	32	52
		PEREMPUAN	30	48
	JUMLAH		62	100

Adapun grafik jumlah responden berdasar jenis kelamin adalah sebagai berikut:



Karakteristik responden berdasarkan umur sangat bervariasi dengan rentang antara 16 sampai 50 tahun. Adapun grafik jumlah responden berdasar umur adalah sebagai berikut;

## Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Golongan Umur



### 5. Nilai Unsur Pelayanan

Terdapat 9 unsur yang dinilai, dengan hasil setiap unsur sebagai berikut;

Nilai/Unsur	223	228	222	247	227	222	219	243	220
NRR/Unsur	3,6	3,68	3,58	3,98	3,66	3,58	3,53	3,92	3,55
NRR Tertimbang/Unsur	0,4	0,4	0,39	0,44	0,4	0,39	0,39	0,43	0,39
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,64								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90,97								

Dari data di atas dapat dijelaskan bahwa nilai dari masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut;

No.	Unsur Penilaian	Kode	Nilai	Ket.
1.	Persyaratan	U1	3,6	
2.	Prosedur Pelayanan	U2	3,68	
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	U3	3,58	

4.	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	U4	3,98	
5.	Produk Pelayanan	U5	3,66	
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	U6	3,58	
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	U7	3,53	
8.	Sarana dan prasarana	U8	3,92	
9.	Penanganan pengaduan	U9	3,55	

## 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari nilai tiap unsur yang diperoleh, maka muncul hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi pelayanan secara umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu 90,97.

## 7. Penutup

Hasil penilaian masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan akan menjadi landasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan untuk terus berbenah menjadi lebih baik sehingga tuntutan akan pelayanan prima dapat tercapai.

Bangkalan, 09 Juli 2025

Kepala Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bangkalan



**ZAKARIYA, SH., MM**

Pembina Utama Muda

NIP. 19660502 199303 1 012