

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKALAN  
TAHUN 2024**

**LAPORAN PELAKSANAAN SKM HASIL SUKMA-e JATIM  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKALAN  
TAHUN 2024**

## **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:

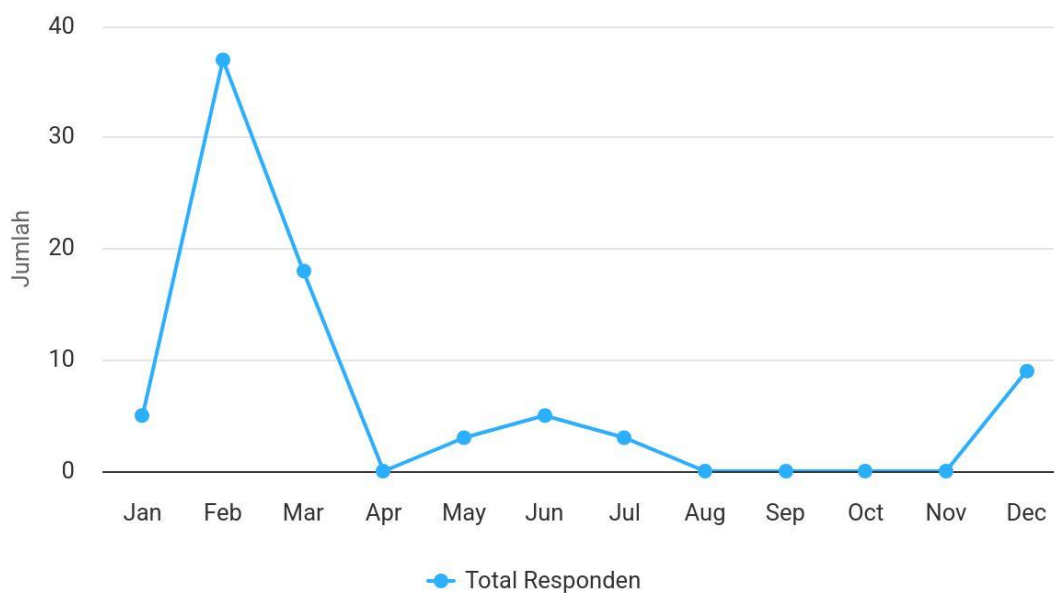
1. Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
3. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik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

## Grafik Jumlah Responden

Tahun 2024

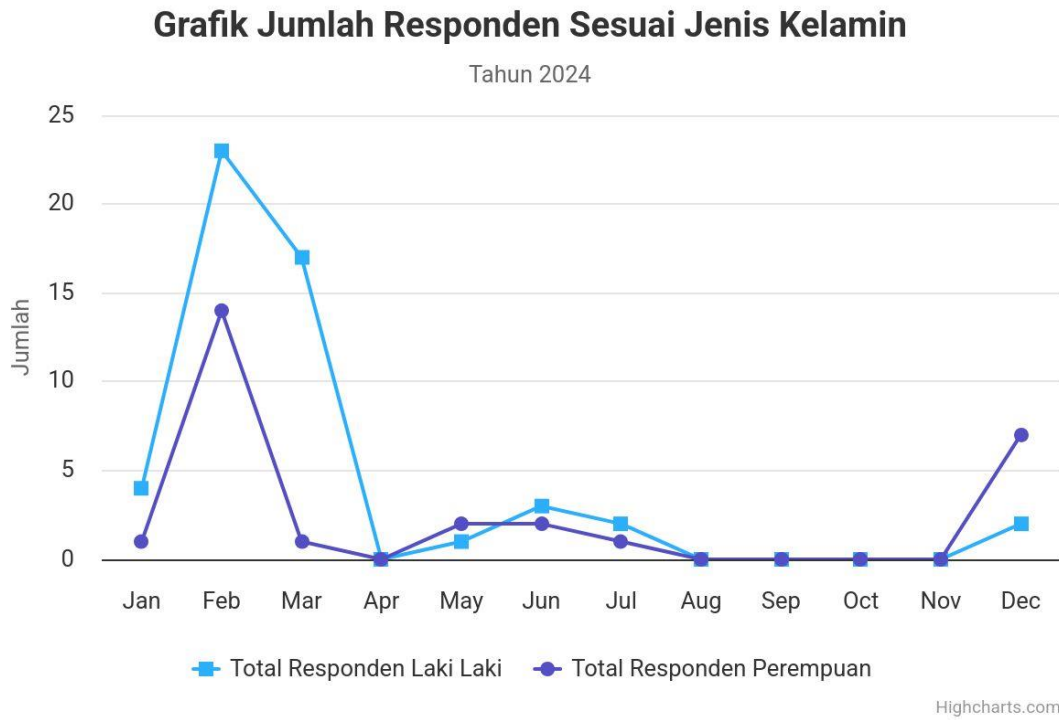


Highcharts.com

Berdasarkan jenis kelamin, responden yang diperoleh terdiri dari 52 orang laki-laki dan 28 orang perempuan. Secara prosentase, responden laki-laki sebesar 58,14% sedangkan prosentase responden perempuan sebanyak 41,86%. Jumlah responden dan besaran prosentasenya dapat dilihat pada tabel berikut :

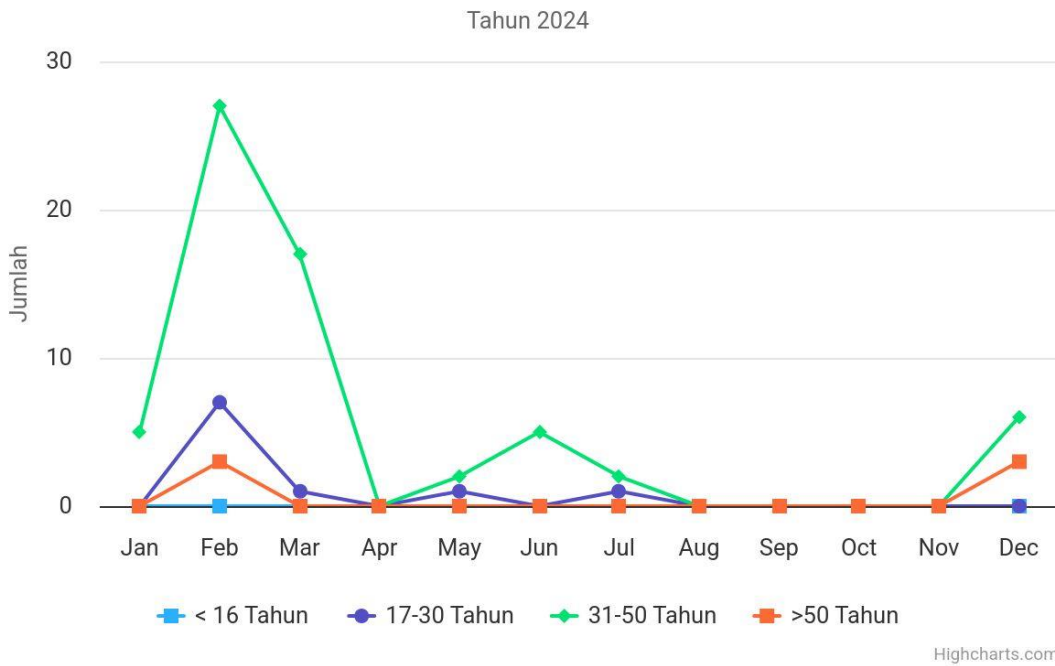
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	52	65
		PEREMPUAN	28	35
	JUMLAH		80	100

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	252	252	254	307	251	258	252	300	252
NRR/Unsur	3.27	3.27	3.3	3.99	3.26	3.35	3.27	3.9	3.27
NRR/Unsur X 25	81.82	81.82	82.47	99.68	81.49	83.77	81.82	97.4	81.82
NRR Tertimbang/Unsur	0.36	0.36	0.36	0.44	0.36	0.37	0.36	0.43	0.36
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.41								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	85.25								

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	3.27	
2.	Prosedur Pelayanan	U2	3.27	
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	U3	3.3	
4.	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	U4	3.99	
5.	Produk Pelayanan	U5	3.26	

6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	U6	3.35	
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	U7	3.27	
8.	Sarana dan prasarana	U8	3.9	
9.	Penanganan pengaduan	U9	3.27	

#### 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 85.25.

#### 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, 03 Desember 2024

Kepala Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bangkalan



**ZAKARYA, SH., MM**  
Kepala Dinas Utama Muda  
NIP. 19660502 199303 1 012

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nur eka rahmawati	38	Perempuan	87701712127	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Asrof. H	44	Laki-Laki	83234366855	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Umar faruq	43	Laki-Laki	82132331582	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Hosen	38	Laki-Laki	8213233158	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	H. Karim	46	Laki-Laki	85895803746	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sofi	20	Perempuan	81249627796	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aisyah	17	Perempuan	81915818112	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Fahad	20	Laki-Laki	83851090814	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Cabdra	39	Laki-Laki	81719400049	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rifky	35	Laki-Laki	87863230077	
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Siti	40	Perempuan	81230578896	
12	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Mohammad	54	Laki-Laki	8150910751	
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4	HAMID	46	Laki-Laki	8385557513	
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Wulan081335158391	40	Perempuan	8,13891E+11	
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahfudz	33	Laki-Laki	81994463379	
16	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Septi	40	Perempuan	8,12306E+11	
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Asy'ari yadi	39	Laki-Laki	87758201090	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ainul yakin	46	Laki-Laki	81233456800	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	2	Hartini	41	Perempuan	81331346300	
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Andre	35	Laki-Laki	82233847604	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aliya	25	Perempuan	85745572076	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ima	30	Perempuan	81803215053	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Septo	30	Laki-Laki	82335433431	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Afil	44	Laki-Laki	87752540019	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Budi	39	Laki-Laki	82142586665	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rahayu dwi yulita hastiti	38	Perempuan	89668031585	
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Budiyanto	63	Laki-Laki	8163944412	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Hakim mulya	39	Laki-Laki	8,95376E+11	
29	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Samsul	40	Laki-Laki	81249518136	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sumbri	50	Laki-Laki	81334412488	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Salman	23	Laki-Laki	83852403131	
32	4	4	4	4	3	4	3	4	3	Syaiful	46	Laki-Laki	81334941322	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sunariya	40	Perempuan	85334846464	
34	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Gatimah	33	Perempuan	81369853496	
35	4	3	4	3	4	4	3	4	3	Aisya	39	Perempuan	81230578896	
36	4	3	4	4	3	3	3	4	4	Shopi	54	Perempuan	35689613458	
37	3	2	3	4	3	3	3	3	3	agus	32	Laki-Laki	8,13311E+11	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rofik	44	Laki-Laki	85230765127	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tallip	46	Laki-Laki	82330847579	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agus	39	Laki-Laki	81999687601	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Marham	43	Laki-Laki	6,01115E+11	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Bibi hanifah	45	Perempuan	81936546131	
43	3	3	4	4	3	3	4	3	4	vani brata	33	Laki-Laki	81230578899	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Makin	46	Laki-Laki	81937274363	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	2	kadir	46	Laki-Laki	8213589967	
46	3	3	4	4	3	3	3	3	2	broden	46	Laki-Laki	89677682671	
47	3	3	2	4	4	3	3	4	3	samsul	33	Laki-Laki	8779300468	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	zany	27	Laki-Laki	87778228288	
49	3	4	3	4	3	3	4	3	4	moh jalil	46	Laki-Laki	8,81037E+12	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rizki	36	Laki-Laki	85225947034	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Windi	43	Laki-Laki	85231407268	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Holis	44	Laki-Laki	89636660060	

53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Andreas dwi	46	Laki-Laki	85259410345
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rina	38	Perempuan	87760793696
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Abdul kholik	46	Laki-Laki	82198653604
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad as'ad	38	Laki-Laki	87751666048
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ismail	43	Laki-Laki	85784322271
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Abdur rohim	45	Laki-Laki	85704543288
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Abd shomad	43	Laki-Laki	87850924141
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Moh syairi	42	Laki-Laki	85130308004
61	4	3	4	4	3	3	3	4	3	muhar	39	Perempuan	81230578896
62	3	3	3	4	3	4	3	4	3	siti	28	Perempuan	81232431865
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	mostar	45	Laki-Laki	8,12306E+11
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	afi	32	Perempuan	82344982603
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Imam	46	Laki-Laki	87844283520
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahmud	44	Laki-Laki	85258737829
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahrus	38	Laki-Laki	82337901321
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumaati	45	Perempuan	8,19139E+11
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Moh mustamin	46	Laki-Laki	85455538299
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	fitri	28	Perempuan	81230578897
71	4	3	4	4	3	4	3	4	3	riski	45	Laki-Laki	87769486245
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nuri	41	Perempuan	81230578896
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yuliana	39	Perempuan	82337113005
74	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Cici	40	Perempuan	81331321050
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ahmad	46	Laki-Laki	82336900101
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Grace noviana	35	Perempuan	81938656584
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fitri wulandari	44	Perempuan	81331967967
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dhamajanti oesman	59	Perempuan	82132326313
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aminatul choiriyah	66	Perempuan	87847301890
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fathur rahman	59	Laki-Laki	87775204575