

## DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	i
Bab I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
Bab II Pengumpulan Data SKM .....	3
2.1 Pelaksanaan SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
Baba III Hasil Pengolahan Data SKM .....	5
3.1 Jumlah Responde SKM .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .	7
Bab IV Analisis Hasil SKM .....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
Bab V Kesimpulan .....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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. Hasil SKM yang 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

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. 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.

## **1.2 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.

## **1.3 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;

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan kepada para pemohon. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dilakukan dengan cara mengakses aplikasi e Sukma yang dapat dilakukan melalui perangkat handphone pemohon.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e Sukma yang dapat diakses 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 aplikasi e Sukma yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Kecepatan Waktu Pelayanan** : adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan** : 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 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 Petugas Pelayanan** : adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku Petugas Pelayanan** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis terinput pada aplikasi e Sukma. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

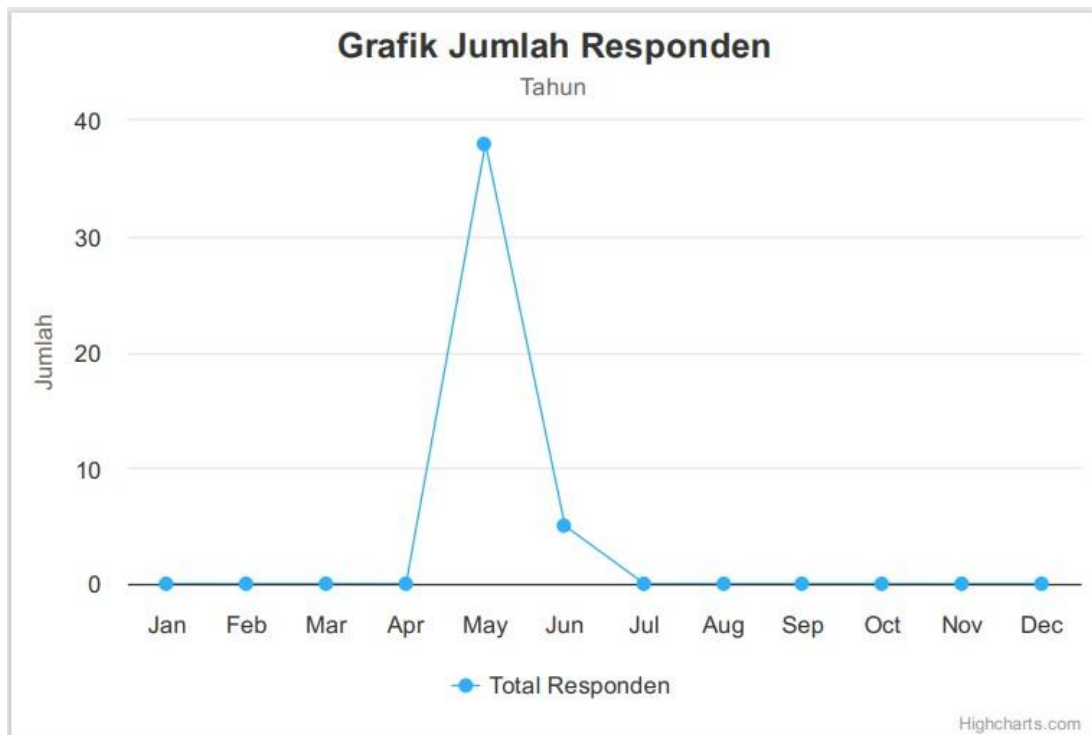
Survei dilakukan pada periode semester 1 tahun 2023, antara bulan Januari sampai Juni 2023.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

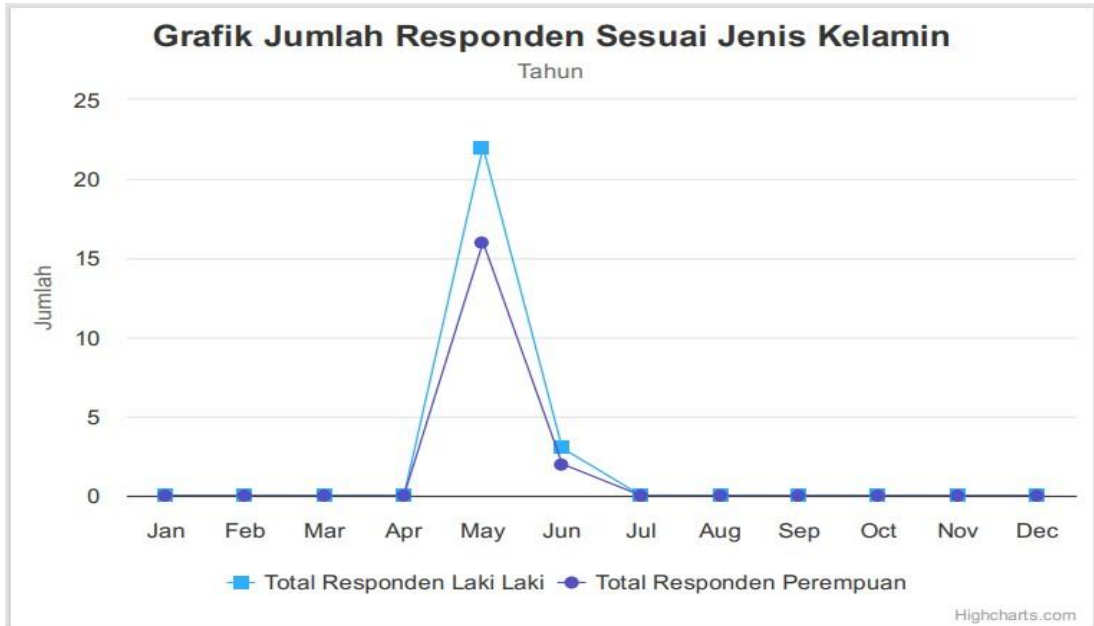
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang responden.



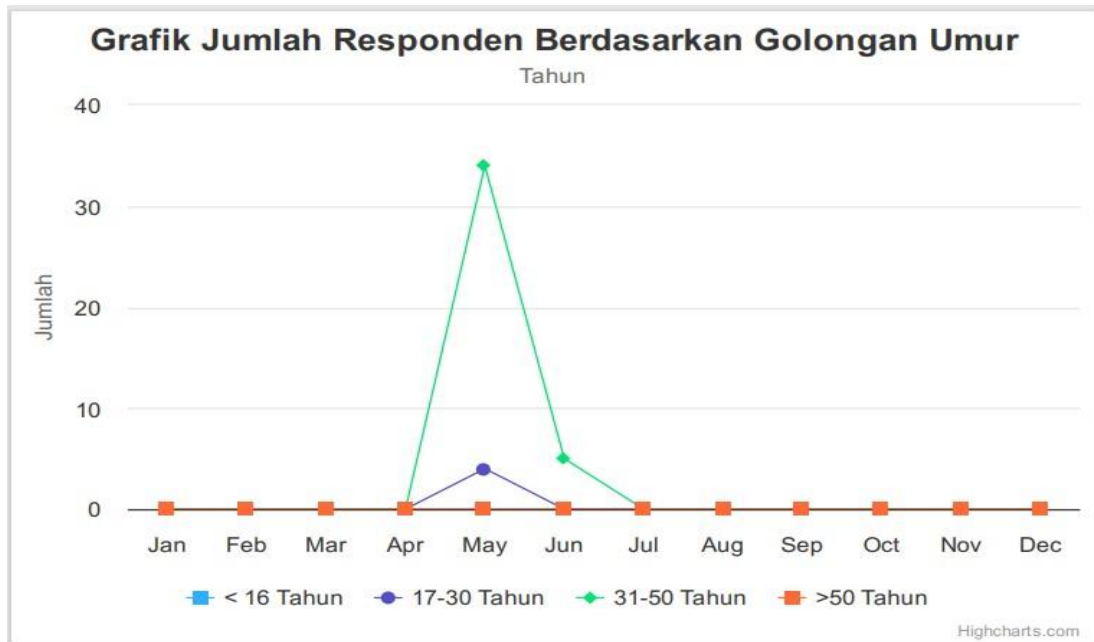
Berdasarkan jenis kelamin, responden yang diperoleh terdiri dari 25 orang laki-laki dan 18 orang perempuan. Secara prosentase, responden laki-laki sebesar 58,14% sedangkan prosentase responden perempuan sebanyak 41,86%. Jumlah responden dan besaran prosentasenya dapat dilihat pada tabel berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	25	58.14
		PEREMPUAN	18	41.86
		JUMLAH	43	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;



### 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 :

Nilai/Unsur	147	147	149	172	143	147	140	131	164
NRR/Unsur	3.42	3.42	3.47	4	3.33	3.42	3.26	3.05	3.81
NRR/Unsur X 25	85.47	85.47	86.63	100	83.14	85.47	81.4	76.16	95.35
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.38	0.38	0.44	0.37	0.38	0.36	0.34	0.42
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.43								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	85.7								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Ada Sembilan (9) unsur dalam penilaian pelayanan. Masing-masing unsur dilambangkan dengan huruf U. Masing-masing unsur penilaian mendapatkan skor nilai yang berbeda-beda, sesuai masukan dari pengguna layanan. Dari data di atas, perolehan skor nilai unsur pelayanan berada di rentang 3,05 sampai 3,81 dan nilai IKM unit layanan mendapat skor 85,7.

Uraian	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai IKM / Unsur	3,42	3,42	3,47	4	3,33	3,42	3,26	3,05	3,81
Nilai IKM Unit Layanan	85,7								

Nilai IKM Unit Layanan ditunjukkan pada aplikasi sebagaimana berikut:

**FILTER**

OPD

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Tanggal Mulai Tanggal Akhir

06/01/2023 06/30/2023

Filter

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	85.70	43

Penilaian masyarakat khususnya pengguna layanan Diseduk dan Pencapil Bangkalan, dapat diuraikan masing-masing unsur penilaiannya sebagai berikut:

No.	Unsur Penilaian	Kode	Nilai
1.	Persyaratan	U1	3,42
2.	Prosedur Pelayanan	U2	3,42
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	U3	3,47
4.	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	U4	4
5.	Produk Pelayanan	U5	3,33
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	U6	3,42
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	U7	3,26
8.	Sarana dan prasarana	U8	3,05
9.	Penanganan pengaduan	U9	3,81

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, kemudian dari unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3,81 serta Kecepatan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,47.
2. Sarana dan Prasarana mendapatkan skoring nilai terendah yaitu 3,05. Selanjutnya Perilaku Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,26 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,33.

Skoring di atas juga sesuai dengan saran/masukan yang diberikan oleh pemohon. Unsur layanan yang perlu ditingkatkan adalah sarana dan prasarana.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Terhadap penilaian yang masuk kategori kurang baik, tentu akan dilakukan respon atau tindak lanjut. Hal tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Rencana

tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Sarana dan prasarana yang ada di Dispenduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan paling rendah. Ini berarti bahwa masih sarana dan prasarana dirasakan kurang memadai oleh masyarakat. Secara spesifik disebutkan bahwa sarana dan prasarana yg perlu ditingkatkan adalah kebersihan ruang dan halaman, maka sebagai tindak lanjutnya akan memberikan masukan kepada pihak ketiga yang menangani pengelolaan kebersihan di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Kepada petugas kebersihan di lapangan akan dilakukan pengawasan lebih ketat agar lebih fokus dalam menjaga kebersihan baik di dalam maupun luar ruangan pelayanan.

### 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dapat dilihat melalui tabel berikut :

No.	Tahun Penilaian SKM	Nilai	Kategori
3.	2021	82,77	Baik
4.	2022	85,00	Baik
5.	2023 (Smt 1)	85,7	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa penilaian masyarakat khususnya pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan secara umum masih dalam kategori B (Baik). Pada tahun 2021

mendapat skoring nilai 82,77. Pada tahun 2022 mendapat skoring nilai 85,00. Artinya ada kenaikan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2023 semester awal mendapat skoring nilai 85,7. Berarti pula terjadi kenaikan dari tahun sebelumnya. Jika dilihat tren 3 tahun terakhir, dari 2021 sampai 2023 nilai SKM masih pada tren nilai naik. Tentu ini menjadi satu hal yang menyenangkan bahwa mutu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan masih dinilai Baik oleh masyarakat, namun tetap ada hal-hal yang akan terus kita benahi ke depannya.

## BAB V

### KESIMPULAN

Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dilakukan melalui e Sukma dan SKM. Untuk hasil dari penilaian semester awal tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut;

1. Bahwa unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4
2. Unsur layanan yang mendapatkan skoring nilai terendah yaitu sarana dan prasarana, dengan nilai 3,05.
3. Tindak lanjut dari unsur pelayanan yang rendah yaitu sarana dan prasarana, akan memberikan masukan kepada pihak ketiga yang menangani pengelolaan kebersihan di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Kepada petugas kebersihan di lapangan akan dilakukan pengawasan lebih ketat agar lebih fokus dalam menjaga kebersihan baik di dalam maupun luar ruangan pelayanan.
4. Untuk tren SKM 3 tahun terakhir, dari 2021 sampai 2023 nilai SKM masih pada tren nilai naik.

Bangkalan, 22 Agustus 2023

Kepala Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bangkalan



**ZAKARIYA, SH., MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660502 199303 1 012

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



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKALAN**

**TAHUN 2023**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2022**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKALAN  
TAHUN 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 Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan 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 Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan periode tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode tahun 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.15	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.02	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.98	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3.98	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.10	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.05	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.12	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2.88	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.71	Sangat Baik

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	Sarana dan prasarana	1.1 Pemeliharaan dan rehab sarpras				√	Umum
2	Kecepatan waktu pelayanan	2.1 Inovasi Pesa' Mera	√				Dafduk dan Capil
3	Prosedur pelayanan	3.1 Sosialisasi prosedur pelayanan				√	PIAK

## 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	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pemeliharaan dan rehab sarpras	Sudah dan Belum	<p>Tindak lanjut berupa pemeliharaan dan rehab sarana dan prasarana kita bagi dalam 2 bagian. Bagian pertama yaitu pada perbaikan di dalam ruangan dan bagian kedua adalah di luar ruangan.</p> <p>Bagian pertama, yaitu pada perbaikan di dalam ruangan dalam hal ini ruang pelayanan. Untuk rehab ruang pelayanan sudah dilaksanakan, sehingga ruang pelayanan menjadi lebih bagus dari sebelumnya.</p> <p>Bagian kedua adalah di luar ruangan, yaitu rehab pada fasilitas kamar mandi dan tempat parker. Untuk rehab ini, kita masih dalam tahap pengajuan anggaran.</p>		Keterbatasan anggaran

2	2.1 Inovasi Pesa' Mera	Sudah	Inovasi Pesa' Mera merupakan program pelayanan saareh mareh, yang berarti pelayanan sehari selesai. Inovasi ini sudah diterapkan dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik.		Jaringan yang dibutuhkan harus stabil dan memadai, pemeliharaan peralatan.
3	3.1 Sosialisasi prosedur pelayanan	Sudah	Untuk prosedur pelayanan kita sosialisasikan baik dengan memasang banner di depan gedung ruang pelayanan, juga melalui media elektronik seperti website dan facebook.		Sebagian masyarakat lebih senang mencari informasi secara lisan kepada petugas.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu rehab pada fasilitas kamar mandi dan tempat parkir. Untuk rehab ini, kita masih dalam tahap pengajuan anggaran.

Bangkalan, 22 Agustus 2023

Kepala Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bangkalan



**ZAKARIYA, SH., MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660502 199303 1 012



RESPONDEN PADA PERIODE MARET – JUNI 2023

SEDANGKAN PENGISIAN SURVEI DILAKUKAN PADA  
BULAN JULI – OKTOBER 2023

**SCAN QR CODE UNTUK  
MEMULAI SURVEY**  
Dinas Kependudukan dan  
Catatan Sipil  
**KABUPATEN BANGKALAN**

