

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA
TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan Hadirat Allah SWT yang Maha Sempurna lagi Maha Bijaksana yang telah melimpahkan ilmu-Nya kepada kita semua sehingga penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 dapat diselesaikan dengan baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat ini kami susun untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Disamping itu juga sebagai dasar acuan yang akan dijadikan bahan perbaikan di bidang pelayanan publik. Kami berharap, dengan tersusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2026 ini kiranya menjadi perhatian kita semua sebagai bahan evaluasi menuju perbaikan pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkelanjutan dan berkesinambungan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh Responden atas peran sertanya dalam pengisian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat. Jawaban yang diberikan sangat berharga dan menjadi bahan evaluasi, kami mohon maaf tentunya masih banyak kekurangan dalam penyusunan IKM ini, untuk itu sumbang saran dari semua pihak sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan di dalam Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

Demikian, semoga Allah SWT selalu membimbing dan memberikan petunjuk-Nya kepada kita semua. Amin.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang tertentu. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dapat memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam pelaksanaannya, Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Untuk membangun tata pemerintahan yang baik, guna mewujudkan Visi Bangka Harmoni, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik, melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

Untuk membangun tata pemerintahan yang baik, guna mewujudkan Visi Bangka Harmoni, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik, melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

1.2 Dasar Hukum

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Secara umum, Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi evaluasi dan harapan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Secara khusus, survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan alternative kebijakan publik, yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

BAB II TAHAPAN SURVEY

2.1. Persiapan

a. Penentuan Responden

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka pada Triwulan I dilaksanakan pada bulan Januari s/d Maret 2026.

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau pernah menerima layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Besaran sampel dan populasi pada survey ini menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Jumlah rata-rata masyarakat yang dilayani setiap hari sebanyak 100 orang. Sehingga jumlah sampel (responden) yang diambil menurut table sampel dari Krejcie and Morgan sebanyak 150 orang.

b. Penyusunan Instrumen Survey

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Unsur-unsur yang dituangkan dalam kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik yaitu 9 unsur pelayanan yang harus diukur, sebagai berikut :

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Unsur-unsur yang dituangkan dalam kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik yaitu 9 unsur pelayanan yang harus diukur, sebagai berikut :

1. Informasi Pelayanan

Dalam hal ini ditunjukkan kepada Pengguna Layanan mengenai informasi pelayanan apakah telah menyediakan Informasi Pelayanan baik Elektronik maupun Non- Elektronik.

2. Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini ditunjukkan kepada Pengguna Layanan mengenai Prosedur/Alur proses pelayanan yang telah ditetapkan apakah mudah diikuti.

3. Persyaratan Pelayanan

Dalam hal ini ditunjukkan kepada Pengguna Layanan mengenai Persyaratan Pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan yang ditetapkan.

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Dalam hal ini ditunjukkan kepada Pengguna Layanan mengenai jangka waktu pelayanan apakah dalam memberikan pelayanan diselesaikan dalam jangka waktu cepat atau lambat.

5. Tarif/Biaya

Dalam hal ini ditunjukkan kepada Pengguna Layanan mengenai Tarif/ Biaya Pelayanan apakah telah sesuai dengan yang ditetapkan.

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan

Dalam hal ini ditunjukkan kepada pengguna layanan mengenai kompetensi/kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

7. Kesigapan Petugas Pelayanan

Dalam hal ini ditunjukkan kepada pengguna layanan mengenai kesigapan petugas layanan apakah sangat membantu.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Dalam hal ini ditunjukkan kepada pengguna layanan mengenai sarana prasarana apakah sudah mendukung sistem pelayanan yang telah disediakan.

9. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Dalam hal ini ditunjukkan kepada pengguna layanan mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang telah disediakan apakah mudah untuk diakses.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.2. Pelaksanaan

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada triwulan I Tahun 2026.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas.

b. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif. Pengolahan data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistic untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.3. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diolah dan dianalisis serta dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM PENGOLAHAN DATA

3.1. Profil Responden

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Profil responden disajikan dalam bentuk table sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin Responden	Jumlah
Laki-laki	89
Perempuan	61
Total	150

Tabel 3.2
Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Responden	Jumlah
SD	12
SLTP	30
SLTA	89
S1	19
S2	-
S3	-
Total	150

Tabel 3.3
Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah
PNS	19
TNI	1
POLRI	3
Swasta	23
Wirausaha	16
Lainnya	88
Total	150

3.2. Nilai Rata-Rata per Unsur

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata per unsure sebagai berikut :

Tabel 3.4
Nilai Rata-rata(NRR) per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Informasi Pelayanan	3,933
2.	Prosedur Pelayanan	3,340
3.	Persyaratan Pelayanan	3,580
4.	Waktu Penyelesaian	3,400
5.	Biaya / tarif dalam pelayanan	3,953
6.	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,360
7.	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,387
8.	Kualitas sarana dan Prasarana	3,427
9.	Penanganan Pengaduan	3,880

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indek sadalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2.5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2.6 – 3.064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,0644 –3,532 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 3.5 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tinggi yaitu Biaya / tarif dalam pelayanan (3,953), Penanganan Pengaduan (3,880), Persyaratan Pelayanan (3,580). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) rendah adalah Kesigapan Petugas Pelayanan (3,387), Kompetensi / Kemampuan Petugas Pelayanan (3,360), Prosedur Pelayanan (3,340). Ketiga unsur pelayanan ini perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya

meskipun unsur-unsur yang lain umumnya baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mendapatkan nilai IKM, dihitung terlebih dahulu Nilai Rata-Rata Tertimbang yaitu masing-masing Nilai Rata-Rata per unsur (NRR) dikalikan dengan nilai penimbang. Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka Nilai penimbang ditetapkan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times 0,11$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga IKM diperoleh dari NRR Tertimbang dikalikan 25
 $\text{IKM} = \text{NRR Tertimbang} \times 25$

Tabel 3.6
 Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Penimbang	NRR Tertimbang
1	Informasi Pelayanan		0,11	0,373
2	Prosedur Pelayanan		0,11	0,367
3	Persyaratan Pelayanan		0,11	0,394
4	Waktu Penyelesaian		0,11	0,374
5	Biaya/Tarif dalam pelayanan		0,11	0,435
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas		0,11	0,370
7	Kesigapan Petugas		0,11	0,373
8	Kualitas Sarana dan Prasarana		0,11	0,377
9	Penanganan Pengaduan		0,11	0,427
NILAI INDEKS				3,49
IKM : 3,49 x 25				87,23

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 87,23. Dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- a. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai IKM sebesar 87,23. Hal ini menunjukkan kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/Tarif dalam pelayanan, Penanganan Pengaduan, Persyaratan Pelayanan.
- c. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah: Kesigapan Petugas Pelayanan, Kompetensi / Kemampuan Petugas Pelayanan, Prosedur Pelayanan.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu menjaga kepercayaan masyarakat dan mempertahankan kualitas terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka terutama menyangkut unsur Biaya/Tarif dalam pelayanan, Penanganan Pengaduan, Persyaratan Pelayanan.
- b. Perlu melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan menyeluruh terutama terhadap Kesigapan Petugas Pelayanan, Kompetensi / Kemampuan Petugas Pelayanan, Prosedur Pelayanan.
- c. Komunikasi antara seluruh pegawai untuk memaksimalkan sumber daya yang tersedia, memberikan pelatihan keperibadian/disiplin pegawai serta komitmen bersama untuk meningkatkan kualitas perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan untuk membahagiakan masyarakat.

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
UNIT PELAYANAN		: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA								
ALAMAT		: JLN. A. YANI JALUR DUA SUNGAILIAT								
PERIODE SURVEY		: JANUARI - MARET 2026								
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
32	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
37	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
41	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
45	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	4	3	3	3	4	

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	4	3	3	3	4
52	3	3	3	3	4	3	3	3	4
53	3	3	3	3	4	3	3	3	4
54	3	3	3	3	4	3	3	3	4
55	3	3	3	3	4	3	3	3	4
56	3	3	3	3	4	3	3	3	4
57	3	3	3	3	4	3	3	3	4
58	3	3	3	3	4	3	3	3	4
59	3	3	3	3	4	3	3	3	4
60	3	3	3	3	4	3	3	3	4
61	3	3	33	3	4	3	3	3	4
62	3	3	3	3	4	3	3	3	4
63	3	3	3	3	4	3	3	3	4
64	3	3	3	3	4	3	3	3	4
65	3	3	3	3	4	3	3	3	4
66	3	3	3	3	4	3	3	3	4
67	3	3	3	3	4	3	3	3	4
68	3	3	3	3	4	3	3	3	4
69	3	3	3	3	4	3	3	3	4
70	3	3	3	3	4	3	3	3	3
71	3	3	3	3	4	3	3	3	4
72	3	3	3	3	4	3	3	3	4
73	3	3	3	3	4	3	3	3	4
74	3	3	3	3	4	3	3	3	4
75	3	3	3	3	4	3	3	3	4
76	3	3	3	3	4	3	3	3	4
77	3	3	3	3	4	3	3	3	4
78	3	3	3	3	4	3	3	3	3
79	3	3	3	3	4	3	3	3	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	4	3	3	3	4
82	3	3	3	3	4	3	3	3	4
83	3	3	3	3	4	3	3	3	4
84	3	3	3	3	4	3	3	3	4
85	3	3	3	3	4	3	3	3	4
86	3	3	3	3	4	3	3	3	3
87	3	3	3	3	4	3	3	3	3
88	3	3	3	3	4	3	3	3	4
89	3	3	3	3	4	3	3	3	4
90	3	3	3	3	4	3	3	3	4
91	3	3	3	3	4	3	3	3	4
92	3	3	3	3	4	3	3	3	4
93	3	3	3	3	4	3	3	3	4
94	3	3	3	3	4	3	3	3	4
95	3	3	3	3	4	3	3	3	4
96	3	3	3	3	4	3	3	3	4
97	2	3	3	3	4	3	3	3	4
98	3	3	3	3	4	3	3	3	4
99	3	3	3	3	4	3	3	3	4
100	3	4	4	4	4	3	3	3	4
101	3	3	3	3	4	4	4	4	4
102	3	3	4	3	4	3	3	3	4
103	4	3	3	3	4	4	4	3	4

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
104	4	3	3	3	4	3	3	4	4
105	3	3	3	4	4	3	3	4	4
106	3	3	3	3	4	3	3	3	4
107	4	3	3	3	4	3	4	4	4
108	3	3	3	3	4	3	3	3	4
109	3	3	3	4	4	3	4	3	4
110	3	4	3	3	4	3	3	3	4
111	4	3	3	3	4	3	4	3	4
112	4	3	3	4	4	4	3	3	4
113	4	3	3	3	4	4	3	3	3
114	4	3	3	3	4	4	4	4	3
115	3	3	3	4	4	3	3	4	4
116	3	3	3	3	4	3	3	4	4
117	3	3	3	3	4	3	3	4	3
118	3	3	3	3	4	3	3	4	4
119	3	3	3	4	4	3	3	4	3
120	4	3	3	3	4	3	4	4	4
121	3	4	4	4	3	4	4	3	4
122	4	3	4	4	4	3	3	4	3
123	3	4	3	3	4	3	3	4	3
124	4	3	4	4	3	4	3	3	4
125	3	3	3	4	4	3	4	3	4
126	4	3	3	3	3	3	3	4	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	3	4	3	3	4	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	3	3	3	3	4	3	3	3	3
131	3	3	4	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	4	3	3	3	4
133	3	3	3	3	4	3	3	4	4
134	3	3	4	3	4	3	4	3	3
135	3	3	4	4	3	3	3	4	4
136	4	3	3	4	4	3	3	3	4
137	4	3	3	3	4	3	3	3	4
138	3	3	4	3	4	3	4	3	4
139	3	4	3	3	4	4	3	3	3
140	3	3	4	3	4	4	3	3	3

141	3	3	3	3	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	3	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Σ Nilai/Unsur	509	501	537	510	593	504	508	514	582
NRR / Unsur	3,393	3,340	3,580	3,400	3,953	3,360	3,387	3,427	3,880
NRR Tertimbang/unsur	0,373	0,367	0,394	0,374	0,435	0,370	0,373	0,377	0,427
IKM Unit pelayanan									3,49
									87,23

Keterangan :	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan	U1	Informasi Pelayanan	3,393
- NRR = Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,340
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Persyaratan Pelayanan	3,580
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Waktu Penyelesaian	3,400
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Biaya / tarif dalam pelayanan	3,953
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,360
Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,387
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,427
per unsur	U9	Penanganan Pengaduan	3,880
IKM UNIT PELAYANAN : 87,23			

Mutu Pelayanan :

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

**JADWAL KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA
TRIWULAN I Tahun 2026 (Januari – Maret)**

NO.	KEGIATAN	2026		
		Januari	Februari	Maret
1	PERSIAPAN			
2	PENGUMPULAN DATA			
3	PENGOLAHAN DATA			
4	PELAPORAN			

Sungailiat, 31 Maret 2026
Kepala Dinas

Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si

NIP. 196906081990091002



**Laporan Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Tahun 2026**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA
2026**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang tertentu. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dapat memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam pelaksanaannya, Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Untuk membangun tata pemerintahan yang baik, guna mewujudkan Visi Bangka Harmoni, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik, melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

Untuk membangun tata pemerintahan yang baik, guna mewujudkan Visi Bangka Harmoni, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik, melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

1.2 Dasar Hukum

- 1 Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- 3 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Secara umum, Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi evaluasi dan harapan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Secara khusus, survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan alternative kebijakan publik, yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

I.4. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan.
2. Mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
3. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan survey kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- A. Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik secara lengkap.
- B. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
- C. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan di unit ini.
- D. Apakah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
- E. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- F. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- G. Apakah Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat
- H. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
- I. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017:

Nilai Persepsi	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2.5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2.6 – 3.064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :

a. Persiapan

Pada tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuesioner secara online dan menyampaikan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat kepada penerima layanan melalui surat pemberitahuan. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan melalui hasil rekapitulasi kuesioner online dari penerima layanan.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan hasil rekapitulasi data kuesioner yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan tentang hasil survey kepuasan masyarakat.

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka periode Tahun 2026 Triwulan I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2026 Triwulan I

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Informasi Pelayanan	3,933
2.	Prosedur Pelayanan	3,340
3.	Persyaratan Pelayanan	3,580
4.	Waktu Penyelesaian	3,400
5.	Biaya / tarif dalam pelayanan	3,953
6.	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,360
7.	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,387
8.	Kualitas sarana dan Prasarana	3,427
9.	Penanganan Pengaduan	3,880

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	Penanggung Jawab
1	Kesigapan Petugas Pelayanan	Pelatihan Teknis Administrasi Kependudukan	Dindukpencapil Kabupaten Bangka
2	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	Fasilitasi bimtek terkait pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan	Dindukpencapil Kabupaten Bangka
3	Prosedur Pelayanan	Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan	Dindukpencapil Kabupaten Bangka

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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pelatihan Teknis Administrasi Kependudukan terkait kesiapan petugas pelayanan	Meningkatkan kompetensi teknis mengenai kesiapan petugas dalam mengelola dokumen kependudukan	Ada	Anggaran tidak tersedia/terbatas
2	Facilitasi bimtek terkait pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan	Melaksanakan bimtek kepada petugas pelayanan yang ada di front office mengenai Prosedur & SOP pelayanan	Ada	Anggaran tidak tersedia/terbatas
3	Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan	Melakukan Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan yaitu dengan cara semua layanan kependudukan dilayani di satu meja untuk mengurangi birokrasi berlapis.	Ada	-

BAB IV KESIMPULAN

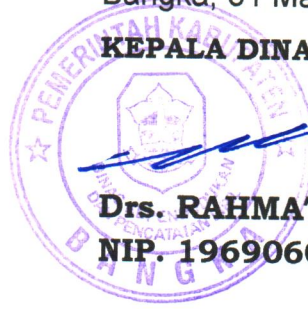
Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti dikarenakan keterbatasan anggaran dengan beberapa alasan, yaitu:
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	Pelatihan Teknis Administrasi Kependudukan terkait kesigapan petugas pelayanan	Terselenggarakan pelatihan teknis Administrasi Kependudukan terkait kesigapan petugas pelayanan yang ada di Front Office	Januari - Desember	Dindikpenca pil Kab. Bangka	Kab. Bangka, Kecamatan, Kelurahan/desa
2	Fasilitasi bimtek terkait pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan	Terselenggarakan bimtek kepada petugas pelayanan yang ada di Front Office	Januari - Desember	Dindikpenca pil Kab. Bangka	Kab. Bangka, Kecamatan, Kelurahan/desa
3	Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan	Memberikan Prosedur pelayanan yang lebih mudah kepada masyarakat, yaitu semua jenis pelayanan dilayani di satu meja/loket pelayanan	Januari-Desember	Dindikpenca pil Kab. Bangka	Kecamatan, Kelurahan/Desa

Bangka, 31 Maret 2026

KEPALA DINAS



Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si

NIP. 196906081990091002



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. A. Yani (Jalur Dua) Sungailiat 33215 Telp. (0717) 9104480 Faks : (0717) 9104480
E- mail : dukcapil.bangka@gmail.com Website : www.dukcapil.bangka.go.id

" Sapa Dukcapil Bangka " 08117113637 

Sungailiat, 30 Maret 2026

Kepada

Nomor : B-400.12.5.5/ 281/DINDUKPENCAPIL/IV/2026

Sifat : Biasa

Perihal : Undangan

Yth. (Undangan terlampir)

di-

Tempat

Bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu agar dapat hadir pada rapat dalam rangka Evaluasi Hasil Survey IKM Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, yang akan dilaksanakan:


Hari/Tanggal : Selasa, 31 Maret 2026

Waktu/Pukul : 09.00 WIB s.d. Selesai

Tempat : Ruang Pertemuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kehadiran saudara diucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS

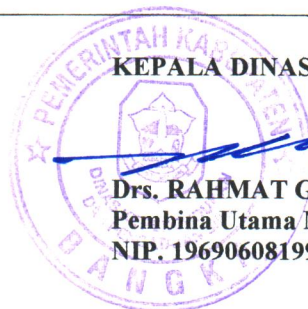


Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196906081990091002



DAFTAR UNDANGAN

NO	OPD / NAMA
1.	Kepala Dindikpencapil Kabupaten Bangka
2.	Sekretaris Dindikpencapil Kabupaten Bangka
3.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
4.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5.	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
6.	Kepala Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan
7.	JFT Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
8.	JFT Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
9.	JFT Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
10.	JFT Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan
11.	Administrator/Notulen



KEPALA DINAS

Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196906081990091002



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. A. Yani (Jalur Dua) Sungailiat 33215 Telp. (0717) 9104480 Faks : (0717) 9104480
E- mail : dukcapil.bangka@gmail.com Website : www.dukcapil.bangka.go.id

DAFTAR HADIR
RAPAT DALAM RANGKA EVALUASI HASIL SURVEY IKM TRIWULAN I TAHUN 2026
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. BANGKA

HARI/TANGGAL : Selasa, 31 Maret 2026

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KET.
1.	Rahmat Gunawan	Camat		
2.	Gunto Wiboko	Revisi		
3.	WIKIT SESIH	KABID PDIP		
4.	Sama K.D	Camat Capil		
5.	NusPan	Kabid Pendaftaran		
6.	Elisa	JFT		
7.	Kasmala	JFT		
8.	Nica S	Kabid Putk		
9.	Rosiyanti	JFT		
10.	Heriyanto	JFT		
11.	Juanlito - -	JFT		
12.	Wendra Andens	- -		

KEPALA DINAS

Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196906081990091002





PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. A. Yani (Jalur Dua) Sungailiat 33215 Telp. (0717) 9104480 Faks : (0717) 9104480

E- mail : dukcapil.bangka@gmail.com Website : www.dukcapil.bangka.go.id

" Sapa Dukcapil Bangka " 08117113637

HASIL NOTULEN RAPAT

Kegiatan : Rapat Evaluasi Hasil Survey IKM Triwulan I Tahun 2026
Tanggal : Selasa, 31 Maret 2026
Tempat : Ruang Pertemuan Dindukpencapil Kab. Bangka
Pimpinan Rapat : Kepala Dinas
Notulis : Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan
Peserta : Kepala Dindukpencapil Kab. Bangka, Sekretaris Dinas,
Para Kabid, JFT, Administrator/Notulen

Hasil Pertemuan :

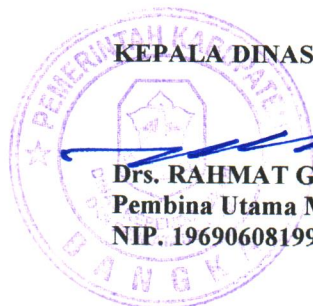
- Pembukaan kegiatan oleh Drs. Rahmat Gunawan, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, serta penjelasan maksud dan tujuan penyusunan Evaluasi Hasil Survey IKM Triwulan I Tahun 2026. Maksud penyusunan Evaluasi Hasil Survey IKM Triwulan I Tahun 2026 adalah mengetahui sejauh mana pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Disamping itu juga sebagai dasar acuan yang akan dijadikan bahan perbaikan di bidang pelayanan publik.
- Pembahasan Dasar Hukum dan Pedoman Penyusunan Evaluasi Hasil Survey IKM Triwulan I Tahun 2026 yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
- Penyusunan Evaluasi Hasil Survey IKM Triwulan IV Tahun 2025 mengacu kepada Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Nomor B/47/PP.00.01/2022 tentang kewajiban Penyampaian Laporan SKM Tahun 2022.
- Diskusi dan Penetapan Evaluasi Hasil Survey IKM Triwulan I Tahun 2026

Evaluasi :

- Waktu Pelaksanaan evaluasi dilakukan sebanyak 4 kali dalam 1 (satu) tahun.
- Evaluasi harus melibatkan beberapa unsur diantaranya adalah Pengguna Layanan/Masyarakat.

Tindaklanjut :

Akan dilaksanakan perbaikan secara terus menerus terhadap Evaluasi Hasil Survey IKM yang membangun guna memberikan jaminan kualitas pelayanan yang prima kepada Masyarakat sehingga layanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan.



KEPALA DINAS

Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196906081990091002



BERITA ACARA
NOMOR :B-400.12.5.5/ 186 /BA/DINDUKPENCAPIL/2026

PEMBAHASAN EVALUASI HASIL SURVEY IKM TRIWULAN I TAHUN 2026
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA

Pada hari ini, Selasa tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Maret tahun Dua ribu Dua Puluh Enam (**31-03-2026**) bertempat di Ruang Pertemuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, telah diadakan pembahasan Evaluasi Hasil Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka yang dihadiri oleh beberapa unsur perwakilan yang terdiri dari Kepala Dindikpencapil, Sekretaris Dinas, Para Kabid, JFT, dan Administrator/Notulen dengan pembahasan :

Unsur Pelayanan

I. Unsur Pelayanan

1. Informasi Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Persyaratan Pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya/tarif dalam pelayanan
6. Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kesigapan Petugas Pelayanan
8. Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

II. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2.5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2.6 – 3.064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

III. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 87,23. Dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Dengan telah diadakan kegiatan pembahasan ini dan adanya masukan-masukan perwakilan-perwakilan, maka diharapkan Perlu melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan menyeluruh pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya dan ditandatangani oleh para pihak dalam keadaan sadar, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian Berita Acara ini dibuat seperlunya, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Perwakilan

Tandatangan

1. Robert Gunawan
2. Gendo Widada
3. WIKIT SESIT
4. Sakma K.D
5. Nuspan
6. Elisa
7. Kusman
8. Neca S
9. Rosyanti
10. Heiyanto
11. Grantito-w
12. Winton Andreas

A series of handwritten signatures in blue ink, each corresponding to a name in the 'Perwakilan' list. The signatures are written on a set of horizontal dotted lines. The signatures are: 1. A large, sweeping signature for Robert Gunawan. 2. A signature for Gendo Widada. 3. A signature for WIKIT SESIT. 4. A signature for Sakma K.D. 5. A signature for Nuspan. 6. A signature for Elisa. 7. A signature for Kusman. 8. A signature for Neca S. 9. A signature for Rosyanti. 10. A signature for Heiyanto. 11. A signature for Grantito-w. 12. A signature for Winton Andreas.

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Tahun 2026**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA
2026**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pelaksanaannya, Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Untuk membangun tata pemerintahan yang baik, guna mewujudkan Visi Bangka Setara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik, melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, yaitu yang pertama untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Kedua, untuk mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dan yang terakhir untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Guna mencapai tujuan tersebut maka, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka perlu menyusun laporan rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan sebagai proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Secara umum, penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka ini dimaksudkan guna mengidentifikasi, mengevaluasi serta harapan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

Secara khusus, pelaksanaan survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan alternative kebijakan publik, yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka;
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka;
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan;
2. Mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka;
3. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2026 Triwulan I

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Informasi Pelayanan	3,933	A	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,340	B	Baik
U3	Persyaratan Pelayanan	3,580	A	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,400	B	Baik
U5	Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3,953	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,360	B	Baik
U7	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,387	B	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,427	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,880	A	Sangat Baik
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG (NILAI INDEKS)		3,49	B	Kurang Baik
NILAI SKM		87,23	B	Baik

Bahwa berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai yang masih rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik maka, perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur pelayanan dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode Tahun 2026 Triwulan I

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN DALAM TRIWULAN				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1.	Kesigapan Petugas Pelayanan	Monitoring serta evaluasi berkala memastikan standar pelayanan tetap terjaga	-	-	-	√	Kepala Dinas
2.	Kompetensi/Kemampuan Petugas	Fasilitasi bimtek terkait pengelolaan informasi	-	-	-	√	Kepala Dinas

	Pelayanan	Administrasi Kependudukan					
3.	Prosedur Pelayanan	Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan	-	-	-	√	Kepala Dinas

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I Tahun 2026 yang telah disusun maka, implementasi tindak lanjut yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Realisasi Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode Tahun 2026 Triwulan I

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	APAKAH RTL TELAH DITINDAK LANJUTI	DISKRIPSI TINDAK LANJUT	DATA DUKUNG	TANTANGAN DAN HAMBATAN
1.	Monitoring serta evaluasi berkala memastikan standar pelayanan tetap terjaga	Sudah	Monitoring dan evaluasi berkala dilakukan untuk menilai kinerja petugas secara sistematis sehingga standar pelayanan tetap terjaga dan kualitas layanan terus meningkat.	Ada	-
2.	Fasilitasi bimtek terkait pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan	Sudah	Melaksanakan bimtek kepada petugas pelayanan yang ada di front office mengenai Prosedur & SOP pelayanan	Ada	-
3.	Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan	Sudah	Melakukan Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan yaitu dengan cara semua layanan kependudukan dilayani di satu meja untuk mengurangi birokrasi berlapis	Ada	-

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut Survey kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% sesuai dengan jumlah yang harus ditindaklanjuti.

B. SARAN

Dari hasil implementasi tindak lanjut pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026 bahwa unit penyelenggara pelayanan publik sedapat mungkin bisa melaksanakan tindak lanjut kelemahan terhadap unsur-unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah (maksimal 3 unsur pelayanan). Hal ini guna memperbaiki sistem birokrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang prima.

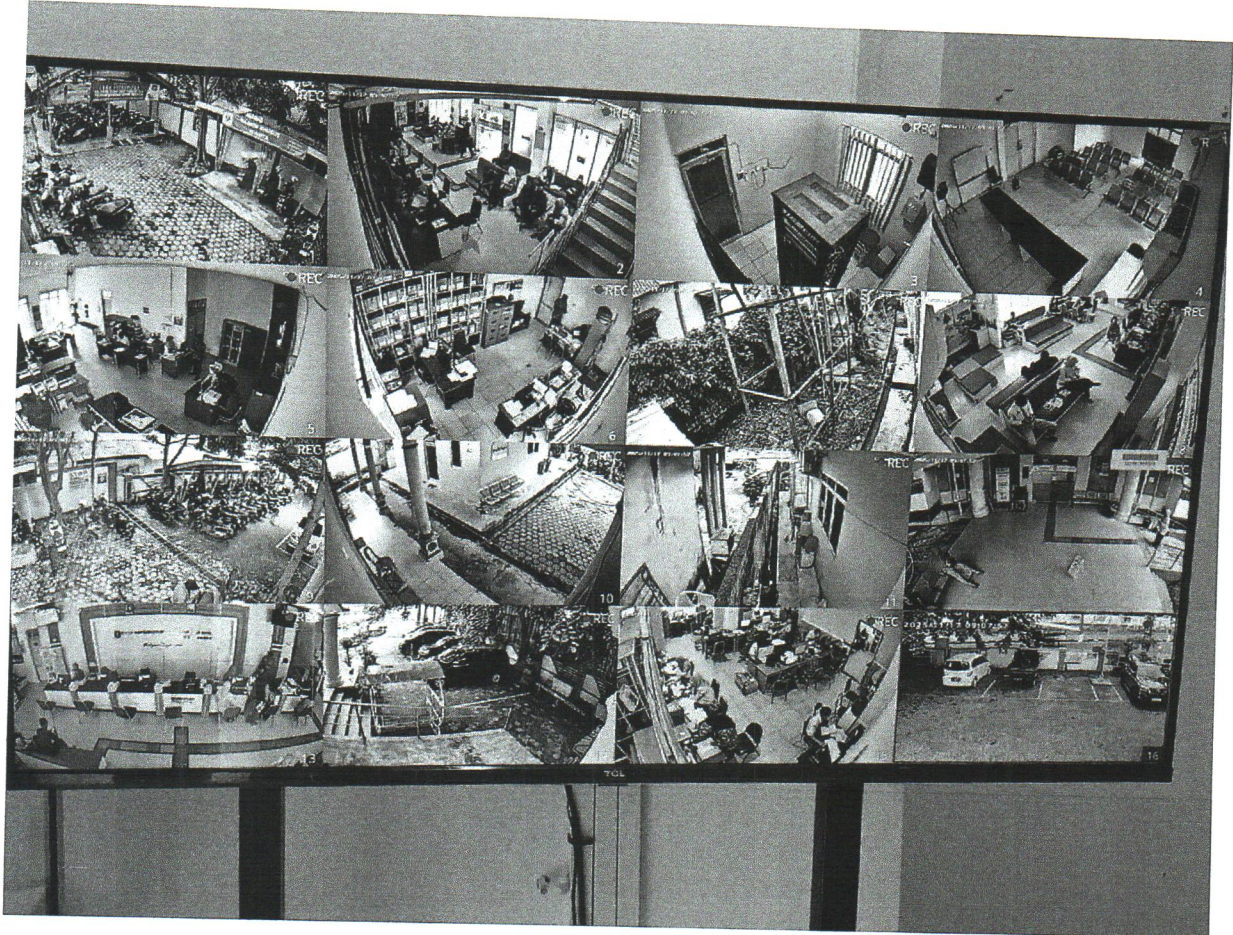
Sungailiat, 31 Maret 2026

KEPALA DINAS

**Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196906081990091002**

LAMPIRAN BUKTI DUKUNG PELAKSANAAN IMPLEMENTASI HASILTINDAK LANJUT SKM TRIWULAN I TAHUN 2026

1. MONITORING SERTA EVALUASI BERKALA MEMASTIKAN STANDAR PELAYANAN TETAP TERJAGA



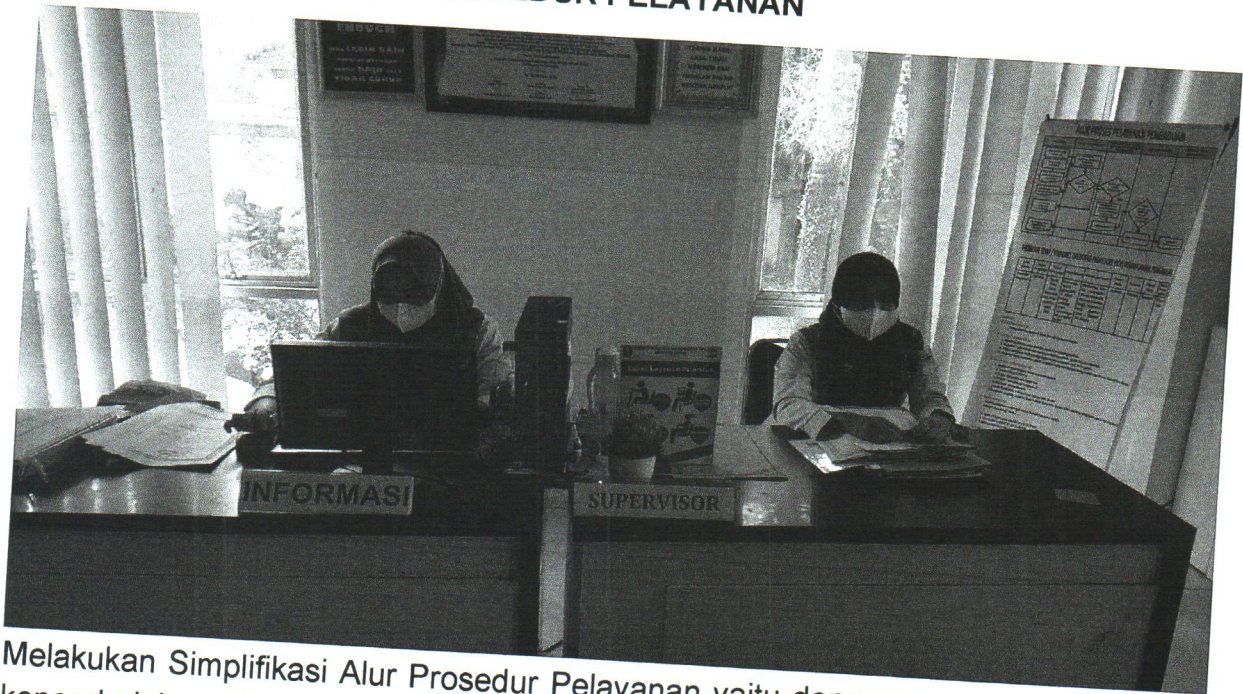
Monitoring dan evaluasi berkala dilakukan untuk menilai kinerja petugas secara sistematis sehingga standar pelayanan tetap terjaga dan kualitas layanan terus meningkat

2. FASILITASI BIMTEK TERKAIT PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN



Melaksanakan bimtek kepada petugas pelayanan yang ada di front office mengenai Prosedur & SOP pelayanan

3. SIMPLIFIKASI ALUR PROSEDUR PELAYANAN



Melakukan Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan yaitu dengan cara semua layanan kependudukan dilayani di satu meja untuk mengurangi birokrasi berlapis

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Tahun 2026**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA
2026**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pelaksanaannya, Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Untuk membangun tata pemerintahan yang baik, guna mewujudkan Visi Bangka Setara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik, melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, yaitu yang pertama untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Kedua, untuk mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dan yang terakhir untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Guna mencapai tujuan tersebut maka, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka perlu menyusun laporan rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan sebagai proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Secara umum, penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka ini dimaksudkan guna mengidentifikasi, mengevaluasi serta harapan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

Secara khusus, pelaksanaan survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan alternative kebijakan publik, yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka;
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka;
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan;
2. Mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka;
3. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2026 Triwulan I

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Informasi Pelayanan	3,933	A	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,340	B	Baik
U3	Persyaratan Pelayanan	3,580	A	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,400	B	Baik
U5	Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3,953	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,360	B	Baik
U7	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,387	B	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,427	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,880	A	Sangat Baik
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG (NILAI INDEKS)		3,49	B	Kurang Baik
NILAI SKM		87,23	B	Baik

Bahwa berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai yang masih rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik maka, perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur pelayanan dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode Tahun 2026 Triwulan I

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN DALAM TRIWULAN				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1.	Kesigapan Petugas Pelayanan	Monitoring serta evaluasi berkala memastikan standar pelayanan tetap terjaga	-	-	-	√	Kepala Dinas
2.	Kompetensi/Kemampuan Petugas	Fasilitasi bimtek terkait pengelolaan informasi	-	-	-	√	Kepala Dinas

	Pelayanan	Administrasi Kependudukan					
3.	Prosedur Pelayanan	Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan	-	-	-	√	Kepala Dinas

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I Tahun 2026 yang telah disusun maka, implementasi tindak lanjut yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Realisasi Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode Tahun 2026 Triwulan I

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	APAKAH RTL TELAH DITINDAK LANJUTI	DISKRIPSI TINDAK LANJUT	DATA DUKUNG	TANTANGAN DAN HAMBATAN
1.	Monitoring serta evaluasi berkala memastikan standar pelayanan tetap terjaga	Sudah	Monitoring dan evaluasi berkala dilakukan untuk menilai kinerja petugas secara sistematis sehingga standar pelayanan tetap terjaga dan kualitas layanan terus meningkat.	Ada	-
2.	Fasilitasi bimtek terkait pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan	Sudah	Melaksanakan bimtek kepada petugas pelayanan yang ada di front office mengenai Prosedur & SOP pelayanan	Ada	-
3.	Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan	Sudah	Melakukan Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan yaitu dengan cara semua layanan kependudukan dilayani di satu meja untuk mengurangi birokrasi berlapis	Ada	-

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut Survey kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% sesuai dengan jumlah yang harus ditindaklanjuti.

B. SARAN

Dari hasil implementasi tindak lanjut pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026 bahwa unit penyelenggara pelayanan publik sedapat mungkin bisa melaksanakan tindak lanjut kelemahan terhadap unsur-unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah (maksimal 3 unsur pelayanan). Hal ini guna memperbaiki sistem birokrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang prima.

Sungailiat, 31 Maret 2026

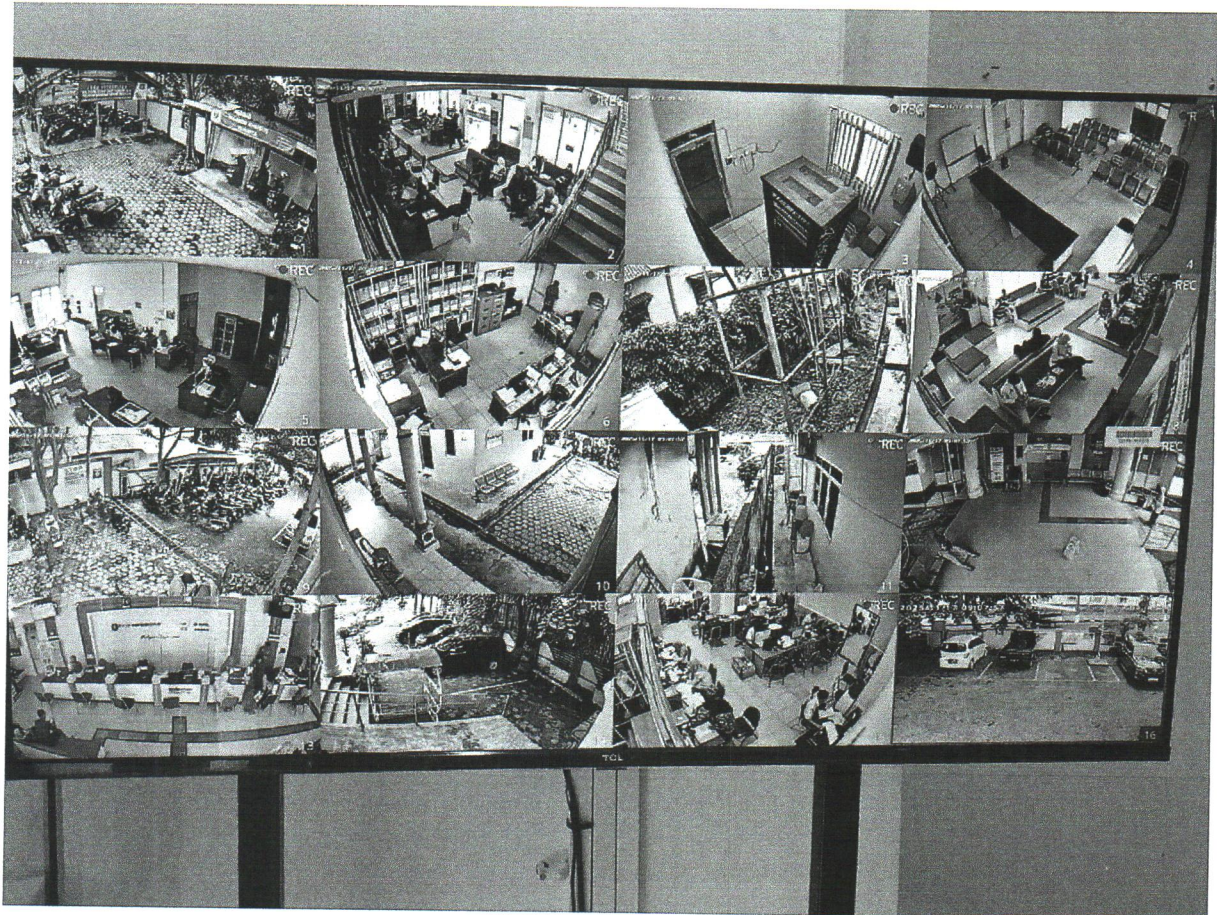
KEPALA DINAS



**Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196906081990091002**

LAMPIRAN BUKTI DUKUNG PELAKSANAAN IMPLEMENTASI HASILTINDAK LANJUT SKM TRIWULAN I TAHUN 2026

1. MONITORING SERTA EVALUASI BERKALA MEMASTIKAN STANDAR PELAYANAN TETAP TERJAGA



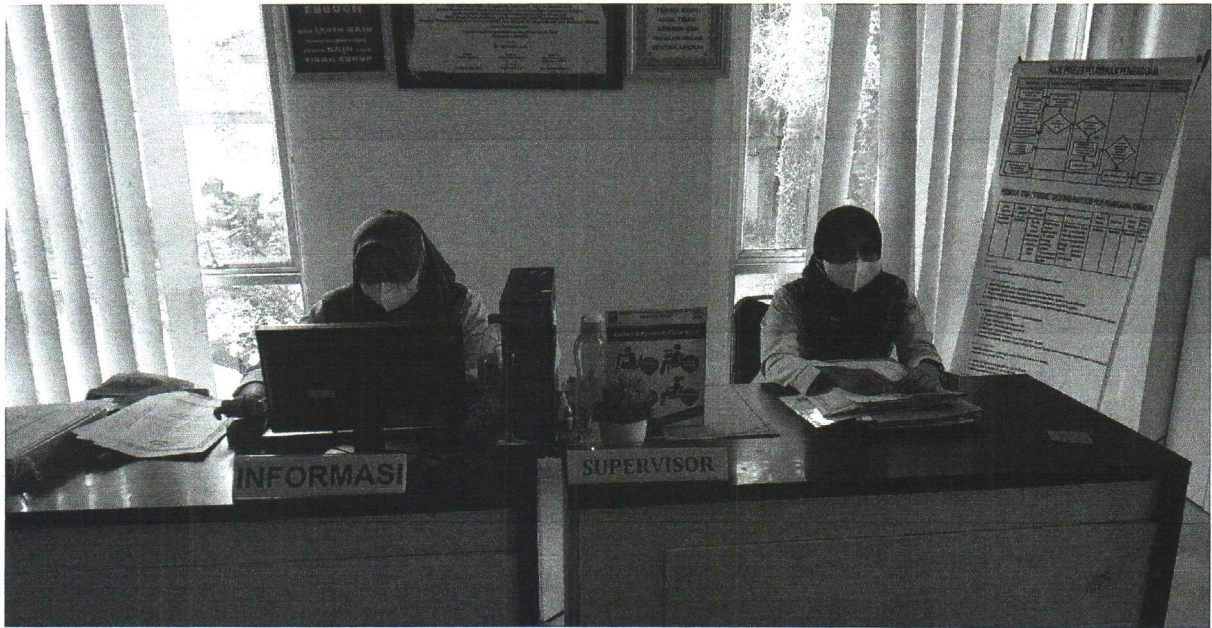
Monitoring dan evaluasi berkala dilakukan untuk menilai kinerja petugas secara sistematis sehingga standar pelayanan tetap terjaga dan kualitas layanan terus meningkat

2. FASILITASI BIMTEK TERKAIT PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN



Melaksanakan bimtek kepada petugas pelayanan yang ada di front office mengenai Prosedur & SOP pelayanan

3. SIMPLIFIKASI ALUR PROSEDUR PELAYANAN



Melakukan Simplifikasi Alur Prosedur Pelayanan yaitu dengan cara semua layanan kependudukan dilayani di satu meja untuk mengurangi birokrasi berlapis