

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik terutama pelayanan yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan informasi publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu penyedia layanan informasi publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan informasi publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan keterbukaan informasi publik yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilaikinerja penyelenggara pelayanan informasi publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan informasi publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan informasi publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan informasi publik pada lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II DASHBOARD

### 2.1 Jumlah Responden SKM Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Tahun 2023 yang diperoleh yaitu 121 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Sangat Puas	57	47%
2	Puas	25	21%
3	Biasa Saja	9	7%
4	Kurang Puas	7	6%
5	Tidak Puas	23	19%

Indikator Sangat Puas memiliki persentase tertinggi sebesar 47% dengan jumlah sebanyak 57 responden sedangkan persentase yang paling terbawah ialah indikator kurang puas dengan persentase sebesar 6% dengan jumlah 7 responden. Selain itu indikator Tidak Puas memiliki persentase sebesar 19%

dengan jumlah responden sebanyak 23 responden. Hal ini merupakan tugas besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan dalam membenahi pelayanan informasi publik agar lebih baik lagi.

## 2.2 Jumlah Permintaan Informasi Publik Tahun 2023

Sepanjang tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan menerima permohonan informasi sebanyak 59 pemohon. Terdapat 29 permohonan informasi yang diterima dan 30 permohonan informasi yang ditolak. Penolakan tersebut dikarenakan data/informasi yang diajukan bukan merupakan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan, melainkan kewenangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab/Kota se-Sulawesi Selatan. Setelah penolakan informasi yang diajukan oleh pemohon admin mengarahkan pemohon untuk menghubungi atau berkunjung langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil asal Domisili pemohon informasi.

Makassar, 29 Desember 2023

**Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil  
Provinsi Sulawesi Selatan,**



**Dr. M. Iqbal S. Suhaeb, S.E., M.T**

Pangkat : Pembina Utama Madya

NIP. 19660902 198810 1 001