



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA

# PEDOMAN TEKNIS SIPANDUK



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

## **Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Pelaksanaan survei bertujuan memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sekaligus menjadi dasar dalam melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Melalui survei kepuasan masyarakat, masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan penilaian, masukan, dan pengalaman secara langsung terhadap pelayanan yang diterima. Partisipasi masyarakat tersebut menjadi salah satu unsur penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tujuan utama survei kepuasan masyarakat adalah menyediakan data yang objektif dan terukur sebagai indikator kinerja pelayanan. Hasil survei dapat digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya data tersebut, penyelenggara pelayanan dapat mengidentifikasi kelemahan, mempertahankan keunggulan, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara tepat.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dari metode konvensional menjadi metode digital yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Melalui sistem berbasis website, masyarakat dapat memberikan penilaian kapan saja dan di mana saja, sementara hasil survei dapat ditampilkan secara real-time dalam bentuk dashboard yang mendukung proses monitoring dan pengambilan keputusan.

Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan inovasi SIPANDUK (Sistem Kepuasan Masyarakat Dukcapil). Inovasi ini merupakan sistem survei kepuasan masyarakat berbasis digital yang dirancang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta mendukung terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang modern, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan administrasi kependudukan.

## **Maksud dan Tujuan**

Pedoman Teknis ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan Inovasi SIPANDUK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun tujuan pelaksanaan SIPANDUK adalah:

1. Mengukur kualitas pelayanan publik secara objektif melalui survei kepuasan masyarakat yang terstandar.
2. Menyediakan data akurat sebagai dasar evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan.
3. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan kualitas pelayanan publik.
4. Mewujudkan pelayanan modern dan responsif yang berorientasi pada kepuasan serta kesejahteraan rakyat.

## **Sasaran**

Sasaran pelaksanaan Inovasi SIPANDUK meliputi:

1. Masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan.
3. Aparatur pelayanan yang terlibat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.
4. Pimpinan perangkat daerah sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan.

## **Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pelaksanaan SIPANDUK meliputi:

1. Pengumpulan data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.
2. Pengukuran dan penilaian kualitas pelayanan publik.
3. Pengolahan dan analisis hasil survei kepuasan masyarakat.
4. Penyajian hasil survei dalam bentuk laporan dan dashboard monitoring.
5. Penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil survei.
6. Monitoring dan evaluasi tindak lanjut hasil survei.

## **Gambaran Umum Inovasi**

SIPANDUK merupakan sistem survei kepuasan masyarakat berbasis digital yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Melalui sistem ini, masyarakat dapat memberikan penilaian secara langsung melalui media elektronik yang mudah diakses. Data yang masuk akan diolah secara otomatis dan ditampilkan dalam bentuk laporan maupun dashboard sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

## **Tahapan Pelaksanaan**

| <b>No.</b> | <b>Tahapan Penciptaan Inovasi</b> | <b>Jadwal</b>               |
|------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| 1.         | Penjaringan Ide                   | Minggu ke-I Februari 2025   |
| 2.         | Pemilihan Ide                     | Minggu ke-II Februari 2025  |
| 3.         | Identifikasi Masalah              | Minggu ke-III Februari 2025 |
| 4.         | Observasi Lapangan                | Minggu ke-IV Februari 2025  |
| 5.         | Penerapan                         | Minggu ke-I Maret 2025      |

## **Pedoman Teknis**

Berikut Pedoman Teknis Inovasi SIPANDUK yang berawal dari persyaratan awal pengisian kuesioner kepuasan masyarakat secara online melalui web:

### **1. Persyaratan Awal**

Responden harus memiliki perangkat yang dapat terhubung ke internet (smartphone, laptop, atau komputer).

- Responden membuka website SIPANDUK yang telah disediakan.
- Responden wajib mengisi identitas dasar (misalnya: jenis layanan yang digunakan, - usia, jenis kelamin,) untuk keperluan analisis data.
- Responden memastikan seluruh pertanyaan dalam kuesioner dijawab sesuai pengalaman pelayanan yang diterima.

### **2. Mekanisme Pengisian**

- Responden masuk ke halaman utama SIPANDUK.
- Sistem menampilkan kuesioner kepuasan masyarakat dengan indikator penilaian yang terdiri dari 9 unsur pertanyaan.
- Responden memberikan penilaian menggunakan skala yang tersedia (misalnya skala 1–4).

- Setelah selesai, responden menekan tombol **“Kirim”** untuk menyimpan jawaban.

### **3. Pengolahan Data**

- Data yang masuk secara otomatis tersimpan dalam sistem SIPANDUK.
- Laporan digunakan oleh penyelenggara layanan sebagai bahan evaluasi.

Dengan pedoman teknis ini, SIPANDUK memastikan proses survei kepuasan masyarakat berjalan terstandar, efisien, dan berorientasi pada perbaikan internal layanan.

## **Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala terhadap pelaksanaan SIPANDUK untuk mengetahui tingkat partisipasi masyarakat, kualitas data yang diperoleh, serta efektivitas sistem dalam mendukung peningkatan pelayanan publik.

Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan sistem, peningkatan kualitas pelayanan, serta penyusunan kebijakan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.