

LAPORAN SKM  
KARTU KELUARGA  
BULAN JUNI TAHUN 2022



DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BONE BOLANGO

## **Kata Pengantar**

Perubahan demi perubahan yang terjadi dalam peraturan mengenai Pemerintahan Daerah sering kali terjadi. Mulai dari adanya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 hingga terakhir berganti menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dalam berbagai perubahan tersebut, hal ini menuntut perubahan pengelolaan pemerintahan daerah yang mandiri, dengan kata lain pemerintah daerah diwajibkan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan pengelolaan pemerintahan dengan kemampuan sendiri.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam ranah otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan yang bermutu prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna layanan selaku warga negara sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

Pemerintah pusat dalam hal ini Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran

Berdasarkan amanah pemerintah tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango ikut serta dalam menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada Tahun 2022 ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bulan Mei tahun 2022 Berdasarkan Survei dengan membuka link kuesioner kepada masyarakat yang berkunjung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bulan Mei Tahun 2022 sebanyak 32 orang terhadap layanan dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil.

Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

Akhirnya harapan kami semoga dengan adanya Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan ini dapat membuat masyarakat untuk muda dan senang dapat bermanfaat bagi mereka dan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan publik dalam peningkatan layanan sesuai dengan harapan pemerintah .

Tilongkabila, 04 Juli 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil



OKTAVIANUS S.W RAHMAN,M.Pd,M.Si  
NIP. 197110161998121001

# DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN EKSEKUTIF</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
1.4 Metode .....	3
1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
1.6 Jadwal Pelaksanaan .....	6
<b>BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM</b> .....	7
2.1 Data Kuesioner .....	7
2.2 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
2.3 Saran Perbaikan dari Responden .....	8
2.4 Hasil Analisis .....	9
2.5 Rencana Tindak Lanjut.....	10
2.6 Kelebihan dan Kekurangan tiap Unsur Penilaian.....	12
<b>BAB III PENUTUP</b> .....	16
3.1 Kesimpulan .....	16
3.2 Saran / Rekomendasi .....	16



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan 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. Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan publik (*user*). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga akan memberikan timbal balik bagi pihak penyelenggara itu sendiri dari masyarakat sebagai *user* utama baik di wilayah provinsi maupun kabupaten/kota. Respon dari masyarakat itu sendiri dapat digambarkan dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan oleh pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Adapun tujuan dari organisasi ini ialah mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan terciptanya pelayanan yang membahagiakan masyarakat melalui : kewenangan koordinasi; pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi; pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan; penyajian dan pemanfaatan data kependudukan; serta pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh

pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di tingkat Kabupaten Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk meminta penilaian atau pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara tiap bulan.

## **1.2 Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango diantaranya :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Bupati Bone Bolango Nomor 96 Tahun 2016 tentang SOTK Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Ka. Bone Bolango

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango ialah :

1. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
3. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

## **1.4 Metode**

### **A. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango mencakup :

#### **1. Kesesuaian Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **3. Kecepatan pelayanan**

Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **4. Kesesuaian Biaya**

Kesesuaian biaya adalah kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 6. Kompetensi Petugas

Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Petugas

Perilaku Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

#### 8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang yang berbentuk alat atau materiil dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **B. Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

#### 1. Objek Survei

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada tiap jenis pelayanan dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan yang mengacu kepada 9 (sembilan) indikator penilaian kepuasan masyarakat.

#### 2. Proses Pengumpulan Data

Jumlah responden pada kegiatan ini masing-masing pada bulan Mei 32 Orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik *pengisian pada link SKM* pada saat masyarakat datang ke MALL Pelayanan Publik khususnya di Dukcapil dalam pengurusan dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil.

3. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \times \frac{\text{Nilai SKM}}{\text{Pertimbangan}}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan kedalam empat interval sebagai berikut :

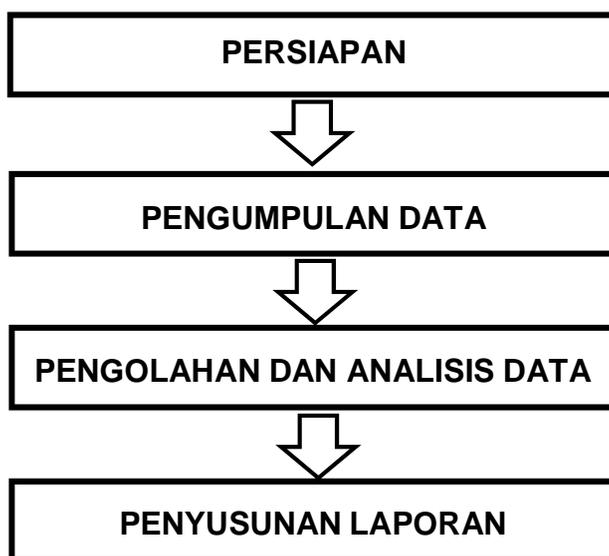
**Tabel 1.1**  
**Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	64,99 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,60 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

#### 4. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei dilakukan sebagai berikut :

**Gambar 1.1 Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat**



#### 1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim pelaksana dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya

Penanggungjawab : - Kepala Dinas

Koordinator : - Sekretaris Dinas

Anggota : - Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk  
- Kepala Bidang Pencatatan Sipil  
- Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan)  
- Kepala Bidang Pengelolaan dan Pemanfaatan Data  
- Fungsional Administrator Data Base  
-

#### 1.6 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan mulai tanggal 03 sampai dengan tanggal 31 tahun 2022 yang dilaksanakan di Mall pelayanan Publik.

## BAB II

### ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1 Data Kuesioner

Berikut ini adalah data kuesioner dalam penilaian kepuasan masyarakat yang dibagi dalam tiap unsur penilaian berdasarkan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

**Tabel 2.1 Data Kuesioner per Unit Penilaian Kepuasan Masyarakat  
PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SESUAI PERMENPAN NO. 14 TAHUN 2017  
BULAN Juni TAHUN 2022**

**Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bone Bolango**  
**Alamat : Jl. Prof. DR. Ing. B.J Habinie Desa Moutong Kecamatan Tilongkabila**

#### JENIS LAYANANN KARTU KELUARGA

NO	NILAI UNSUR								
1	3	3	4	3	3	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	4	4	3	4
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	3	3	3	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	3	4	3	3	4
15	4	4	3	3	4	4	4	3	4
16	3	4	4	4	4	4	3	3	4
17	4	4	3	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	3	4
19	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	3	4	4	4	3	4
24	4	3	4	4	4	4	3	3	4
25	4	3	4	4	4	4	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	3	4	3	4
28	4	4	4	4	4	3	4	3	4

29	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	3	4	3	4	4	3	4	3	4
32	3	4	3	4	4	4	4	4	4
33	3	4	2	4	4	3	4	3	4
34	4	3	2	4	4	4	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	130	133	120	131	131	136	127	122	140
	3,714	3,800	3,429	3,743	3,743	3,886	3,629	3,486	4,000
0,11	0,409	0,418	0,377	0,412	0,412	0,427	0,399	0,383	0,440
NILAI KONTAN SKM	25								
NILAI SKM	91,92857143								

## 2.2 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berikut ini merupakan hasil rekapitulasi perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**Tabel 2.2 Hasil Rekapitulasi Perhitungan SKM**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.71	89	A	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.80	89	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.,42	82	B	BAIK
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.,74	86	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,88	85	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.62	88	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,48	82	B	BAIK
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.96	98	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	4,00	100	A	Sangat Baik
<b>TOTAL</b>		<b>3.71</b>	<b>91.92</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 2.3 Saran Perbaikan dari Responden

Berikut beberapa saran perbaikan secara umum dari responden akan kepuasan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

1. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakat meningkat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.
3. Keramahan pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
5. Waktu Kecepatan pelayanan sering gangguan gejala alam namun tetap lebih ditingkatkan.

## 2.4 Hasil Analisis

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan menggunakan metode *via online* dengan objek sebanyak 35 orang (tiga puluh lima) responden di lingkungan Mal Pelayanan Publik (MPP). Adapun mayoritas responden dari komposisi keseluruhan responden yang didapat berasal dari responden dengan jenis kelamin laki-laki 12 orang perempuan 23 orang dan berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan pendidikan terakhir Diploma IV atau setara Strata dan SMA dan bahkan ada yang lulusan SMP dan SD

Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat adalah **91,92** atau dapat dikategorikan **Sangat Baik** Hasil ini didapat dengan memberikan link kuesioner kepada sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang yang mengunjungi ke Mall Pelayanan Publik

Data pada **Tabel 2.2** menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur penilaian yang ada terdapat kategori unsur penilaian yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kategori “Penanganan Pengaduan” (U9) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 4.00. Sedangkan unsur penilaian dengan nilai terendah adalah kategori “Kecepatan Pelayanan” (U3) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan

3,42. Dari penilaian tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kelebihan dalam hal Penanganan Pengaduan serta kekurangan dalam hal kecepatan pelayanan.

Tingginya respon positif masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan yang baik karena hal ini merupakan salah satu kelebihan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik walaupun secara tidak langsung. Sebaliknya kurangnya respon baik masyarakat terhadap tingkat kecepatan pelayanan yang ada juga merupakan salah satu impresi dari tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dapat ditingkatkan pengembangan SDM yang diikuti dengan penambahan/perbaikan jaringan internet yang memadai.

## 2.5 Rencana Tindak Lanjut

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam semua unsur sudah masuk dalam kategori **Sangat Baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Berikut merupakan 9 (sembilan) unsur pelayanan berdasarkan ruang lingkup penilaian dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan, diantaranya :

- a. Unsur Kesesuaian Persyaratan;
- b. Unsur Prosedur Pelayanan;
- c. Unsur Kecepatan Pelayanan;
- d. Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya;
- e. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan;
- f. Unsur Kompetensi Petugas;
- g. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan;
- h. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana; dan
- i. Unsur Penanganan Pengaduan.

Berkaitan dengan kesembilan unsur pelayanan tersebut kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, maka akan dilakukan upaya perbaikan berdasarkan penilaian unsur pelayanan mulai dari nilai yang terendah sampai dengan yang tertinggi sebagai berikut :

**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Rencana Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan	3,42	Terbilang lambat	1. Sosialisasi dan pengawasan terhadap peningkatan kinerja aparatur.  Penambahan benwits jaringan internet.	1 Bulan	Kepala Dinas

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Rencana	Waktu	Penanggung Jawab
2	Prosedur Pelayanan	3.56	Kurang mudah dipahami	1. Sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat. 2. Pemasangan SOP pelayanan di lingkungan kantor.	3 Bulan	Kepala Dinas
3	Kesesuai biaya	3.68	Masih terdapat oknum petugas dari desa yg minta biaya	Sosialisasi tentang undang-undang kependudukan no 23 tahun 2014 pengurusan dokumen kependudukan yg gratis.	3 Bulan	Kepala Dinas
4	Produk Layanan	3.65	Masih beberapa produk pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan	1. Sosialisasi produk pelayanan kepada petugas pelayanan	1 Bulan	Kepala Dinas
5	Kesesuaiin Persyaratan	3.71	Kurang dipahami	sosialisasi kepada seluruh masyarakat tentang Standar Pelayanan	3 Bulan	Kepala Dinas
6	Kompetensi Petugas	3.75	Masih terdapat oknum petugas yang kurang ramah	Bimtek SDM petugas pelayanan	3 Bulan	Kepala Dinas
7	Perilaku Petugas	3.87	Peningkatan untuk Sumber Daya Aparatur	Bimtek bgi petugas layanan	1 bulan	Kepala Dinas

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
8	Sarana prasarana	3.93	Peningkatan sarana prasarana	Pemeliharaan sarana prasarana	6 bulan	Kepala Dinas
9	Penangan Pengaduan	4,00	Masih terdapat pengguna pelayanan yang belum paham sistematika pengaduan pelayanan via <i>website</i>	1. Sosialisasi terkait tata cara pengaduan pelayanan via <i>website</i> kepada pengguna pelayanan.	1 Bulan	Kepala Dinas

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa beberapa upaya yang akan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka menindaklanjuti keluhan masyarakat akan kekurangan pelayanan publik meliputi : Sosialisasi dan pengawasan terhadap peningkatan kinerja aparatur; Sosialisasi prosedur pelayanan; Pemasangan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan kantor; Sosialisasi persyaratan pelayanan; Pemasangan spanduk persyaratan pelayanan; Sosialisasi produk pelayanan; Peningkatan kinerja petugas pelayanan; Peningkatan kualitas aparatur terkait teknologi; Sosialisasi etika pelayanan; Evaluasi kinerja aparatur; Pemasangan spanduk biaya gratis pelayanan; Sosialisasi tata cara penggunaan *website* pengaduan pelayanan; serta Melakukan renovasi/perbaikan fasilitas sarana dan prasarana di lingkungan kantor.

Dengan demikian diharapkan agar kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkhusus pada unsur yang dinilai kurang dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperbaiki sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

## 2.6 Kelebihan dan Kekurangan tiap Unsur Penilaian

Berikut merupakan faktor dominan (kelebihan dan kekurangan)

dari setiap unsur penilaian yang mencakup ruang lingkup penilaian kepuasan masyarakat diantaranya :

1. Kesesuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Kelebihan : Persyaratan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kekurangan : Pemahaman kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan yang masih kurang sehingga masih banyak pengguna pelayanan yang kurang mengerti akan persyaratan yang ada.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Kelebihan : Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kekurangan : Prosedur pelayanan yang ada masih belum dapat dipahami dengan baik oleh pengguna pelayanan.

3. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Kelebihan : Jangka waktu pelaksanaan pelayanan masih berada dalam batasan waktu yang sesuai dengan peraturan.

Kekurangan : Sering kali pelayanan yang diberikan cenderung lambat dalam pelaksanaannya selain dari gangguan gejala alam juga kurangnya bandwidth internet.

4. Kesesuaian Biaya

Gratis dalam undang-undang kependudukan..

Kelebihan : Biaya dari pelayanan yang ada terbilang gratis atau semua ditanggung oleh pemerintah kecuali di luar ruang lingkup pelayanan seperti transport pribadi dan lain-lain.

Kekurangan : Masih belum ada publikasi terkait biaya pelayanan yang ada pada kantor.

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kelebihan : Kesesuaian produk pelayanan dinilai sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kekurangan : Masih terdapat beberapa produk pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pengguna pelayanan.

#### 6. Kompetensi Petugas

Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Kelebihan : Kompetensi petugas dinilai sudah baik dan menguasai terhadap bidang masing-masing.

Kekurangan : Masih terdapat beberapa petugas yang kurang menguasai perkembangan teknologi.

#### 7. Perilaku Petugas

Perilaku Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

Kelebihan : Sikap dan perilaku petugas dinilai rata-rata sudah terbilang baik dalam hal pelayanan kepada pengguna pelayanan.

Kekurangan : Masih terdapat 1 atau 2 petugas yang kurang baik dalam melayani masyarakat.

#### 8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang yang berbentuk alat atau materiil dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Kelebihan : Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan sudah memenuhi standar pelayanan sebagai alat penunjang segala kegiatan yang ada.

Kekurangan : Masih ada beberapa sarana dan prasarana penunjang yang dinilai kurang layak pakai seperti bangunan kantor.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kelebihan : Penanganan pengaduan masyarakat sudah dapat

dikatakan baik dalam manajemennya karena sudah terintegrasi dengan website sehingga lebih memudahkan pengguna pelayanan dalam melaksanakan pengaduan pelayanan.

Kekurangan : Masih terdapat pengguna pelayanan yang belum paham mengenai tata cara pengaduan pelayanan via website.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Hasil Survei Kepuasan pertama kali dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil per 01 Juni sampai dengan 30 Juni Tahun 2022, yaitu :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kali ini telah terhimpun sebanyak 35 tiga puluh lima ) responden beserta data dari kuesioner yang disebar kepada pengguna pelayanan menggunakan metode *online*
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) konversi sebesar **91,92** yang berarti masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan “**A**”.
3. Nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terendah ada pada unsur penilaian Kecepatan Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **342**. Sedangkan nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertinggi ada pada unsur Penangan Pengaduan (U9) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **4,00**.

#### **3.2 Saran / Rekomendasi**

Adapun saran atau rekomendasi perbaikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada sebagai berikut :

1. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakat meningkat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.
3. Keramahan pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
5. Kecepatan pelayanan agar lebih ditingkatkan.

6. Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.

Tilongkabila, 04 Juli 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil



OKTAVIANUS S.W RAHMAN, M.Pd, M.Si  
NIP. 197110161998121001

