

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

SEMESTER I TAHUN 2019



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Balangan
Tahun 2019

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Semester I Periode Bulan April-Juni 2019.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Paringin, September 2019
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Balangan,

HIFZIANI, S.Pt, MH.
NIP. 196310301986031010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan.....	3
1.5 Sasaran.....	3
1.6 Manfaat.....	4
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	6
2.1 Ruang Lingkup.....	6
2.2 Persiapan.....	6
2.3 Pengumpulan Data.....	6
2.4 Pengolahan dan Analisis Data.....	7
2.4.1 Metode Pengolahan Data.....	7
2.4.2 Perangkat Pengolahan.....	8
2.4.3 Pengujian Kualitas Data.....	9
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	10
3.1 Profil Responden.....	10
3.2 Data Hasil Penyusunan Survei.....	11
3.3 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB IV PENUTUP.....	18
4.1 Kesimpulan.....	18
4.2 Rekomendasi.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Responden menurut jenis kelamin.....	10
Tabel 2 Tabel persentase responden menurut kelompok umur	10
Tabel 3 Tabel responden menurut pendidikan	10
Tabel 4 Tabel responden berdasarkan dokumen yang diurus.....	11
Tabel 5 Tabel hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan	14
Tabel 6 Kategori Mutu Pelayanan	15
Tabel 7 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik penilaian responden terhadap unsur Persyaratan pelayanan ..	11
Gambar 2 Grafik penilaian responden terhadap unsur Sistem, mekanisme, prosedur	11
Gambar 3 Grafik penilaian responden terhadap unsur Waktu penyelesaian pelayanan.....	12
Gambar 4 Grafik penilaian responden terhadap unsur Biaya/ Tarif.....	12
Gambar 5 Grafik penilaian responden terhadap unsur Produk/hasil layanan.....	12
Gambar 6 Grafik penilaian responden terhadap unsur Kompetensi pelaksana...	13
Gambar 7 Grafik penilaian responden terhadap unsur Perilaku pelaksana	13
Gambar 8 Grafik penilaian responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana...	13
Gambar 9 Grafik penilaian responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan telah melakukan pengukuran Survei

Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan sehingga memperoleh gambaran sebagai dasar menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.5. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kualitas kinerja pelayanan.

1.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada pelayanan penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan April sampai dengan Juni 2019.

2.2 Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan diskusi mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

2. Penyiapan bahan

- a. Kuesioner
- b. Bagian dari Kuesioner
- c. Bentuk Jawaban

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- a. Jumlah Responden
- b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

2.3 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dengan jumlah responden 250 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan April sampai dengan bulan Juni 2019. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 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

2.4.2 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

2.4.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Tabel 1 Tabel Responden menurut jenis kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-laki	167	66,80
2	Perempuan	83	33,20
TOTAL		250	

Tabel 2 Tabel persentase responden menurut kelompok umur

NO	KELOMPOK UMUR	JUMLAH	PERSENTASE
1	0-19	34	13,60
2	20-29	114	45,60
3	30-39	85	34,00
4	40-49	14	5,60
5	50-59	2	0,80
6	60-69	1	0,40
7	70-79	0	0,00
8	80+	0	0,00
TOTAL		250	

Tabel 3 Tabel responden menurut pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Tidak tamat SD	1	0,40
2	SD	17	6,80
3	SMP	16	6,40
4	SMA	161	64,40
5	DI	0	0,00
6	DII	1	0,40
7	DIII	2	0,80
8	S1	52	20,80
9	S2	0	0,00
TOTAL		250	

Tabel 4 Tabel responden berdasarkan dokumen yang diurus

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Kartu keluarga	68	27,20
2	KTP	119	47,60
3	Surat lainnya	6	2,40
4	Akta catatan sipil	57	22,80
TOTAL		250	

3.2 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 250 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

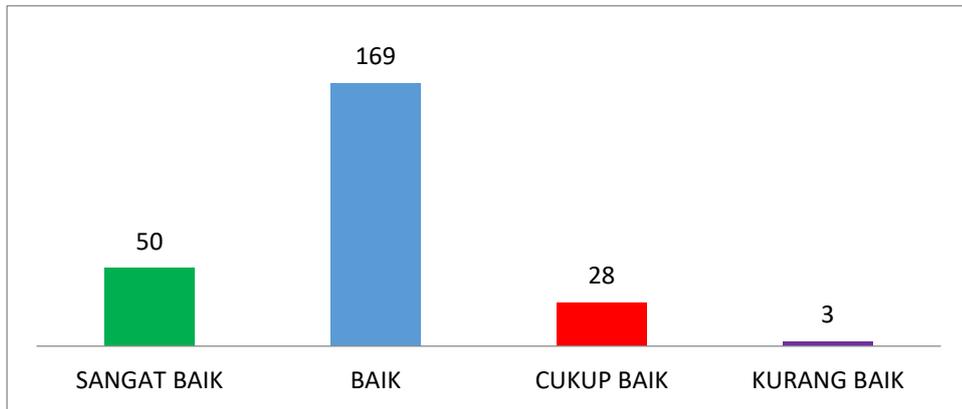
1. Hasil survey per unsur pelayanan



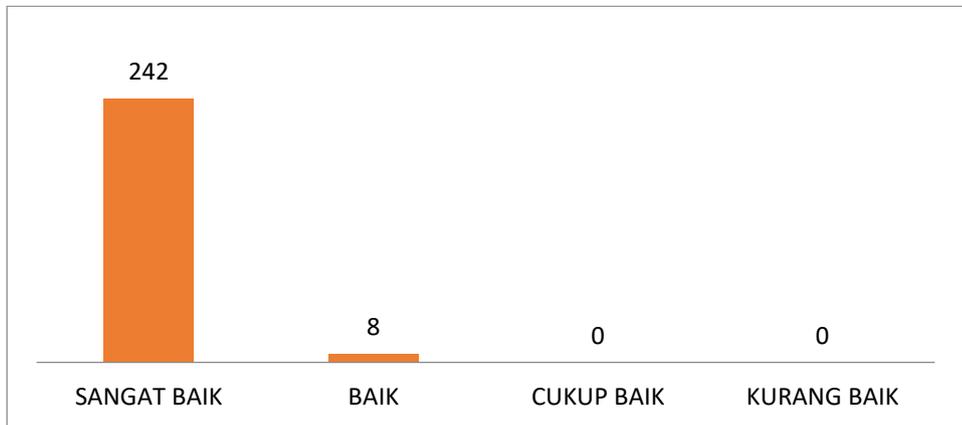
Gambar 1 Grafik penilaian responden terhadap unsur Persyaratan pelayanan



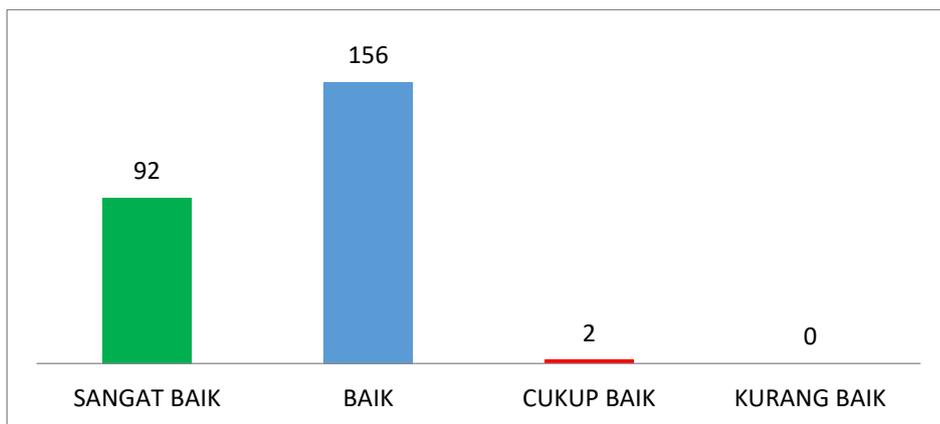
Gambar 2 Grafik penilaian responden terhadap unsur Sistem, mekanisme, prosedur



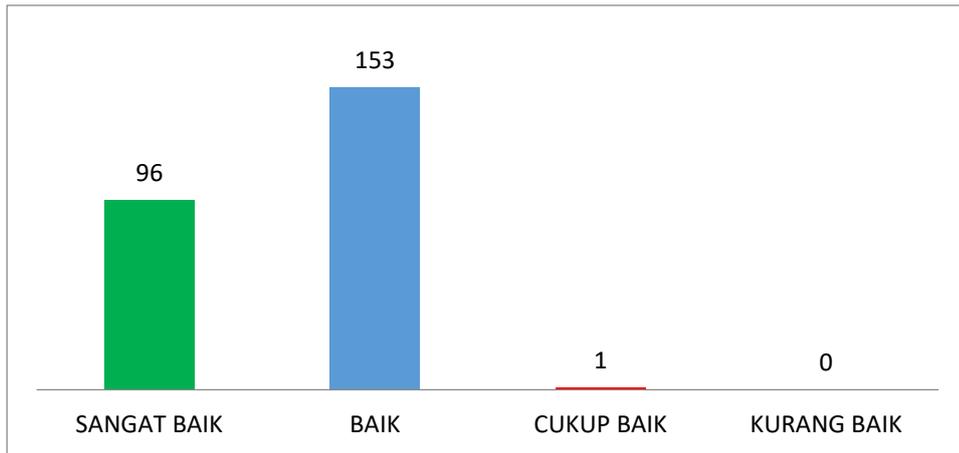
Gambar 3 Grafik penilaian responden terhadap unsur Waktu penyelesaian pelayanan



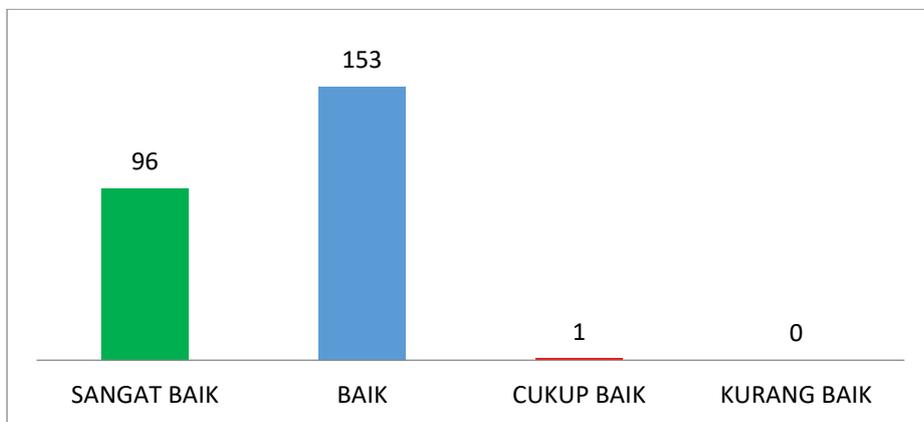
Gambar 4 Grafik penilaian responden terhadap unsur Biaya/ Tarif



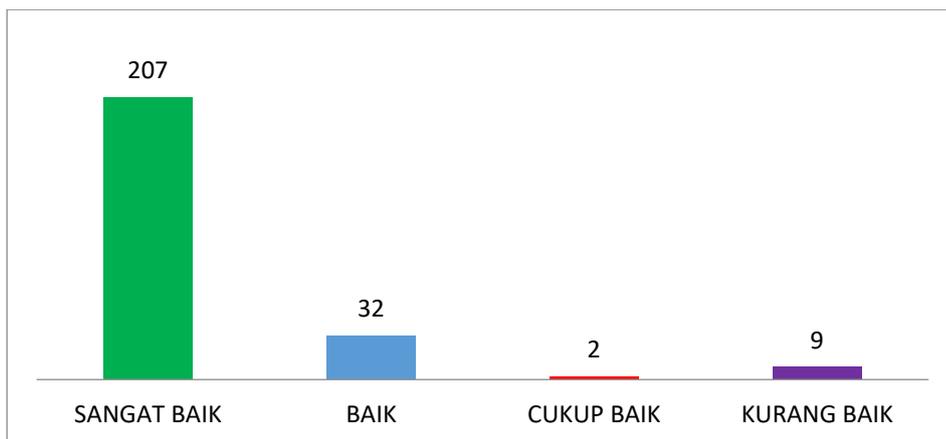
Gambar 5 Grafik penilaian responden terhadap unsur Produk/hasil layanan



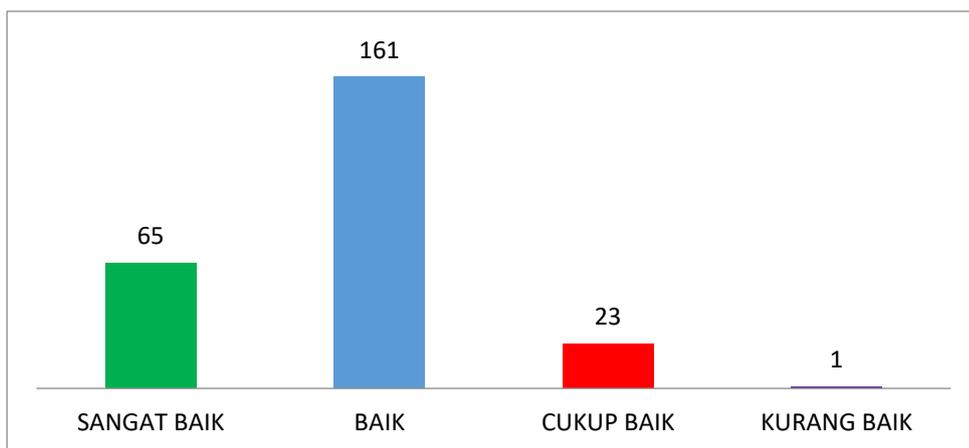
Gambar 6 Grafik penilaian responden terhadap unsur Kompetensi pelaksana



Gambar 7 Grafik penilaian responden terhadap unsur Perilaku pelaksana



Gambar 8 Grafik penilaian responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana



Gambar 9 Grafik penilaian responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan

2. Pengukuran survey per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 5 Tabel hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	3,32
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,24
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,06
4	Biaya/ Tarif	3,97
5	Produk/ hasil layanan	3,25
6	Kompetensi pelaksana	3,36
7	Perilaku pelaksana	3,38
8	Penanganan pengaduan	3,16
9	Sarana dan Prasarana	3,75

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,32 \times 0,1111) + (3,24 \times 0,1111) + (3,06 \times 0,1111) + (3,97 \times 0,1111) + (3,25 \times 0,1111) + (3,36 \times 0,1111) + (3,38 \times 0,1111) + (3,16 \times 0,1111) + (3,75 \times 0,1111) = 3,39$$

Nilai survei adalah 3,39

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,39 \times 25 = 84,71$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 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

3. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 7 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur	NRR per unsur	NRR tertimbang per Unsur
A	Persyaratan pelayanan	3,320	0,3689
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,244	0,3604
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,064	0,3404
D	Biaya/ Tarif	3,968	0,4408
E	Produk/ hasil layanan	3,252	0,3613
F	Kompetensi pelaksana	3,360	0,3733
G	Perilaku pelaksana	3,380	0,3755
H	Penanganan pengaduan	3,160	0,3511
I	Sarana dan Prasarana	3,748	0,4164
Nilai Indeks (NI)			3,39
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			84,71

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3.5324 - 4.00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan yaitu unsur Biaya/Tarif dan unsur Sarana dan Prasarana. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3.0644 - 3.532 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu:

- Persyaratan pelayanan
- Sistem, mekanisme, prosedur
- Waktu penyelesaian pelayanan
- Produk/ hasil layanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Penanganan pengaduan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan, unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan merupakan yang memiliki NRR paling rendah. Ketidaktahuan penerima pelayanan tentang berapa lama waktu yang diperlukan dalam setiap penerbitan dokumen kependudukan menyebabkan penerima pelayanan menganggap bahwa waktu yang diperlukan terlalu lama. Untuk itu diperlukan pemasangan Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap

jenis layanan, sehingga penduduk dapat membandingkan waktu pelayanan yang diterima dengan standar waktu yang tertera pada SOP.

Unsur Penanganan Pengaduan memiliki NRR yang termasuk rendah. Hal ini dipengaruhi kurangnya fasilitas untuk pengaduan masyarakat. Fasilitas pengaduan yang ada saat ini adalah kotak saran, media sosial Facebook, SMS Gateway belum berjalan sebagaimana diharapkan. Sebagai upaya perbaikan di masa berikutnya, perlu peningkatan pengelolaan layanan pengaduan yang telah ada dan memajang nomor para pejabat yang bertanggungjawab terhadap masing-masing jenis pelayanan.

3.3 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 semester I pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survey, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,20-100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 84,71
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,39. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan BAIK.

4.2 Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten,
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik,
3. Diperlukan pemasangan SOP dan Standar Pelayanan pada ruang pelayanan sehingga memudahkan penduduk dalam mengurus dokumen kependudukannya,
4. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.