



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Sutan Syahrir No.29 Telp. (0532) 21300 Fax. 21763
e-mail : disdukcapil.kobar@gmail.com PANGKALAN BUN
Kab. Kotawaringin Barat - Kalimantan Tengah

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SEMESTER I
TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai pelayanan publik dalam penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Januari sampai dengan Juni 2019. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Pangkalan Bun, 1 Juli 2019
Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil
Kabupaten Kotawaringin Barat,



Drs.H.GUSTI M.IMANSYAH,M.Si
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19620412 198503 1 028

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	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	3
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1 Ruang Lingkup	5
2.2 Persiapan	5
2.3 Pengumpulan Data	6
2.4 Pengolahan dan Analisis Data	6
BAB III HASIL PENGUKURAN	9
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei	9
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV PENUTUP	13
4.1 Kesimpulan	13
4.2 Saran	13
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7
2. Kategori Mutu Pelayanan	10
3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan	11

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.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat maka adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari 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 Kotawaringin Barat telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan.

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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan 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.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

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

- a. 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.
- b. 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.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. 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.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan

perundang-undangan.

- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. 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 mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan sehingga memperoleh gambaran untuk 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 :

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 publik pada Unit Pelayanan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;
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 diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 Administrasi Kependudukan lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Juni 2019.

2.2. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit pelayanan penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan membahas 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

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan

wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 150 responden. Untuk jumlah responden yang diambil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat adalah 150 Responden.

- b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Pengumpulan data dapat dilakukan di unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat (Januari – Juni 2019).

2.3 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan dengan jumlah responden 150 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari 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 dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2.4 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.

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

Bobot Nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$

penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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:

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

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 SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat memuaskan
2	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
3	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang memuaskan
4	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak memuaskan

2. Perangkat Pengolahan

- Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base (Microsoft Excel).
- Pengolahan secara manual
 - 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10,

dimanadari 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 (kebawah) 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.

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 PENGUKURAN

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 184 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei 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 berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,260
2.	Prosedur Pelayanan	3,167
3.	Waktu Pelayanan	3,213
4.	Biaya/Tarif	3,553
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,200
6.	Kompetensi Pelayanan	3,247
7.	Perilaku Pelaksana	3.307
8.	Maklumat Pelayanan/Janji Layanan	3,100
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,747

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

$$\begin{aligned} &(3,260 \times 0,111) + (3,167 \times 0,111) + (3,213 \times 0,111) + (3,553 \times 0,111) + \\ &(3,200 \times 0,111) + (3,247 \times 0,111) + (3.307 \times 0,111) + (3,100 \times 0,111) \\ &+ (2,747 \times 0,111) = \\ &\text{Nilai survei adalah } 3,196 \end{aligned}$$

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

= 3,196 x 25 = 79,902

b. Mutu pelayanan B.

c. Kinerja unit pelayanan Memuaskan.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

2. 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.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,260	0,362
2	Prosedur Pelayanan	3,167	0,352
3	Waktu Pelayanan	3,213	0,357
4	Biaya/Tarif	3,553	0,394
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,200	0,355
6	Kompetensi Pelayanan	3,247	0,360
7	Perilaku Pelaksana	3,307	0,367
8	Maklumat Pelayanan/Janji Layanan	3,100	0,344
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,747	0,305
Nilai Indeks (NI)			3,196
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			79,902

Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

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 2,51-3,25 atau Memuaskan merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, yaitu

- 1. Biaya/tarif
- 2. Perilaku pelaksana
- 3. Persyaratan Pelayanan

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Prosedur Pelayanan
2. Biaya/Tarif
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5. Maklumat Pelayanan/Janji Layanan
6. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan penanganan pengaduan pelayanan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Permasalahannya masyarakat belum optimal menggunakan sarana dan prasarana pengaduan misalnya : kotak pengaduan belum pernah diisi

Unsur Maklumat pelayanan sudah tergolong baik namun dibawah rata-rata dibanding nilai unsur perilaku pelaksana kompetensi pelaksana dan persyaratan pelayanan.rendahnya unsur tersebut disebabkan sering adanya gangguan jaringan dan perangkat atau sarana yang dipakai untuk proses penyelesaian layanan sudah tua sehingga mempengaruhi kecepatan penyelesaian dokumen yang dimohon oleh masyarakat.

Unsur produk layanan tergolong rendah karena ada anggapan masyarakat bahwa hasil pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, 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.

B A B I V

P E N U T U P

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan dipersepsikan Memuaskan oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 62,51 – 81,25. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 79,902
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang memuaskan dengan nilai rata-rata Indeks 3,196 Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat memuaskan.

4.2 Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan Biaya/Tarif yang gratis setiap pelayanan dokumen kependudukan.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dan pengaduan dengan adanya operator penerima pengaduan.
3. 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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL PERHITUNGAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
6	4	4	2	3	4	4	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
11	3	4	2	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
14	4	2	1	3	2	3	3	2	2	
15	1	4	1	4	4	1	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
18	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
19	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
21	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
23	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	2	3	4	3	4	3	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	3	4	3	2	3	4	
31	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
32	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
35	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
36	3	3	4	4	1	3	3	1	1	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	4	4	3	3	4	4	3	2	
39	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
41	3	3	3	4	3	4	4	4	3	

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	2	1	3	3	3	3	1	2	
44	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
47	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
50	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
51	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	2	4	3	3	2	2	2	
55	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
56	4	3	4	4	4	4	4	4	1	
57	3	3	4	4	3	4	4	3	2	
58	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
59	3	3	4	4	3	4	3	3	2	
60	4	3	4	4	4	3	3	4	2	
61	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
62	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
63	3	3	4	4	4	3	3	4	2	
64	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
65	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
66	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
67	4	3	4	4	4	3	3	4	2	
68	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
69	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
70	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
71	4	4	4	4	4	3	3	4	2	
72	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
73	3	3	4	4	3	4	4	3	2	
74	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	3	3	4	3	3	4	3	2	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
79	4	3	3	4	4	3	3	3	2	
80	3	3	3	4	4	3	4	3	2	
81	4	4	4	4	4	4	3	3	2	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
86	4	4	3	4	4	3	3	3	2	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
88	3	3	4	4	3	4	4	4	2	
89	3	3	4	4	3	3	4	3	2	

90	3	4	2	4	3	3	3	3	2	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
92	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
93	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
94	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
95	3	3	2	4	2	2	2	3	2	
96	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
98	3	3	2	4	3	4	3	3	2	
99	4	3	4	4	3	4	4	3	2	
100	4	3	2	4	3	4	3	3	2	
101	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
102	4	3	3	4	4	3	3	3	2	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
106	4	4	4	4	3	3	3	3	2	
107	4	4	3	4	3	2	3	3	2	
108	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
110	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
111	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
112	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
113	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
114	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
115	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
116	3	2	4	3	2	3	3	2	2	
117	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
118	3	3	3	4	4	4	4	2	1	
119	3	2	2	4	3	3	3	3	1	
120	3	2	2	4	3	3	3	3	1	
121	3	2	2	4	3	3	3	3	1	
122	3	3	3	3	4	3	4	2	4	
123	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
129	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
131	4	4	2	3	2	3	3	3	4	
132	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
135	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
136	4	3	3	3	3	3	4	4	1	
137	3	3	2	4	3	3	2	3	3	

138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
139	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
142	3	3	3	4	2	3	3	4	3	
143	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
145	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
147	4	4	3	3	3	4	3	2	4	
148	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
149	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
150	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
SNilai/ Unsur	489	475	482	533	480	487	496	465	412	
NRR / Unsur	3,260	3,167	3,213	3,553	3,200	3,247	3,307	3,100	2,747	
NRR tertbg/ unsur	0,362	0,352	0,357	0,394	0,355	0,360	0,367	0,344	0,305	*) 3,196
IKM Unit pelayanan										**) 79,902

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA	RAN-KING
U1	Persyaratan pelayanan	3,260	A	Sangat Memuaskan	3
U2	Prosedur Pelayanan	3,167	B	Memuaskan	7
U3	Waktu Pelayanan	3,213	B	Memuaskan	5
U4	Biaya/Tarif	3,553	A	Sangat Memuaskan	1
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,200	B	Memuaskan	6
U6	Kompetensi Pelaksana	3,247	B	Memuaskan	4
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,307	A	Sangat Memuaskan	2
U8	Maklumat Pelayanan/Janji Layanan	3,100	B	Memuaskan	8
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,747	B	Memuaskan	9

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang
Terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 79,902
MUTU PELAYANAN : B (Memuaskan)
JUMLAH RESPONDEN : 150

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Memuaskan
2,51 - 3,25	62,51-81,25	B	Memuaskan
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang memuaskan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak memuaskan