



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 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 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 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 selama bulan Februari sampai dengan Juli 2018. 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 Agustus 2018
Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil
Kabupaten Kotawaringin Barat,

AGUS SUPARJI, SH.MH.
Pembina Utama Muda
NIP. 19600822 198603 1 017

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 aparatur 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 aparatur 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 data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur 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 Februari sampai dengan Juli 2018.

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 184 Responden.

- b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Pengumpulan data dapat dilakukan di unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat (Februari – Juli 2018).

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 Februari sampai dengan bulan Juli 2018. 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 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 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 S KM 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:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. 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	1,00-1,75	25 – 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

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, 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	3,053
2.	Prosedur Pelayanan	2,940
3.	Waktu Pelayanan	2,733
4.	Biaya/Tarif	2,933
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2,813
6.	Kompetensi Pelayanan	3,120
7.	Perilaku Pelaksana	3,260
8.	Maklumat Pelayanan/Janji Layanan	2,807
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,887

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

$$(3,053 \times 0,111) + (2,940 \times 0,111) + (2,733 \times 0,111) + (2,933 \times 0,111) + (2,813 \times 0,111) + (3,120 \times 0,111) + (3,260 \times 0,111) + (2,807 \times 0,111) + (2,887 \times 0,111) =$$

Nilai survei adalah 2,947

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 2,947 \times 25 = 73,667$
- 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 – 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	3,053	0,339
2	Prosedur Pelayanan	2,940	0,326
3	Waktu Pelayanan	2,733	0,303
4	Biaya/Tarif	2,933	0,326
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2,813	0,312
6	Kompetensi Pelayanan	3,120	0,346
7	Perilaku Pelaksana	3,260	0,362
8	Maklumat Pelayanan/Janji Layanan	2,807	0,312
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,887	0,320
Nilai Indeks (NI)			2,947
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			73,667

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. Perilaku Pelaksana
2. Kompetensi 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. Unsur Waktu pelayanan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Permasalahan umumnya terjadi karena masyarakat menginginkan pengurusan penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan yang cepat, namun kenyataannya terbatasnya jumlah petugas disertai banyaknya tugas yang dimiliki membuat pengurusan penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan tidak secepat yang diharapkan masyarakat

Unsur prosedur pelayanan dan Biaya/Tarif sudah tergolong baik namun di bawah rata-rata dibanding nilai unsur Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana dan Persyaratan pelayanan. Rendahnya kedua unsur tersebut disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terkait prosedur dan persyaratan pengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan. Faktanya, pengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan di lapangan sudah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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 2018 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.

BAB IV

PENUTUP

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 penggunanya. 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 73,667
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang memuaskan dengan nilai rata-rata Indeks 2,947. 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 Perilaku Plaksana.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan public.
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	2	2	1	3	1	2	1	1	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	2	4	3	3	3	3	3	4
5	3	3	4	1	3	3	3	3	3
6	3	2	1	1	3	3	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	2	2	3	3	3	3	3
9	3	2	2	2	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	3	3	2	3	3	3	4	3	3
12	3	3	2	3	3	4	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	3	3	4	3	3	4
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3
17	3	2	1	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	3	3	2	2	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	3	3	2	2	3	3	3	3	3
22	3	3	4	3	3	4	4	3	3
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	1	3	2	4	3	3	3
25	3	4	3	4	3	4	3	3	3
26	3	1	2	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	2	3	3	3	3	2	3
29	3	3	4	3	3	4	3	3	3
30	3	3	2	2	3	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	3	2	3	2	3	3	2	1
33	3	4	4	3	4	4	4	3	4
34	3	3	2	3	2	4	3	3	2
35	3	3	2	3	2	4	3	3	2
36	3	3	4	3	4	4	4	4	3
37	3	3	2	2	3	3	4	3	3
38	2	2	1	3	1	2	1	1	1
39	3	3	2	3	3	3	3	3	3
40	3	3	1	1	2	1	3	2	1
41	3	3	3	3	2	3	3	3	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	3	3	3	4	3	3
44	3	2	2	3	2	3	2	2	3
45	3	4	3	3	4	4	3	3	3
46	4	3	2	3	3	3	4	3	3
47	3	2	1	2	1	2	3	2	1
48	3	3	2	3	3	3	3	2	3
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	4	4	4	3	4	4	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3
55	3	2	2	3	3	3	3	2	3
56	3	2	2	2	2	3	2	2	3
57	3	3	4	4	3	3	3	3	3
58	4	3	4	3	3	3	4	3	4
59	3	3	3	3	3	4	3	3	4
60	4	4	4	3	4	4	4	4	3
61	3	3	4	4	3	4	4	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	4	4	4	4	3	4
69	4	3	4	3	3	3	3	3	4
70	4	3	3	3	4	3	3	3	4
71	3	3	2	3	3	3	3	3	3
72	3	3	4	4	3	4	4	3	3
73	3	3	2	3	3	3	3	3	3
74	3	3	2	3	3	3	3	3	3
75	3	3	2	3	2	3	2	2	2
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	3	2	3	3	3	3	2	3
78	3	3	2	3	3	3	3	2	3
79	3	3	4	3	3	3	3	3	3
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	2	2	3	3	4	3	3

82	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
83	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
84	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
85	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
86	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	1	2	1	2	3	3	3	2	
90	3	2	2	1	2	3	3	2	2	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
92	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
93	2	2	2	3	1	2	3	3	3	
94	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
95	3	3	2	3	1	3	2	1	3	
96	2	2	1	3	1	2	3	2	2	
97	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
98	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
99	4	2	1	4	2	2	2	1	1	
100	2	2	1	3	1	2	2	1	2	
101	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	2	3	2	3	2	2	3	
103	3	3	2	3	2	3	2	2	3	
104	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
105	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	2	1	3	3	4	3	3	
107	2	2	1	3	3	3	3	2	2	
108	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
109	2	2	1	2	1	3	3	2	2	
110	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
111	2	3	4	3	3	3	3	3	4	
112	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
113	1	2	1	2	1	4	2	2	1	
114	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
115	3	1	2	3	2	2	2	2	2	
116	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	2	2	2	2	3	2	3	
118	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
123	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
124	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
127	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
130	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	3	3	2	4	4	3	4	3	4	
133	3	3	2	3	2	2	3	3	3	
134	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	4	3	1	2	3	4	4	3	2	
139	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
140	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
141	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
142	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
143	4	4	3	3	3	4	3	3	2	
144	3	2	3	3	1	3	2	3	2	
145	2	3	2	3	3	4	3	4	4	
146	2	1	2	3	4	4	3	2	4	
147	3	3	2	3	2	2	2	2	2	
148	3	3	3	3	3	3	33	3	3	
149	3	3	2	3	2	2	2	2	2	
150	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
SNilai/ Unsur	458	441	410	440	422	468	489	421	433	
NRR / Unsur	3,053	2,940	2,733	2,933	2,813	3,120	3,260	2,807	2,887	
NRR tertbg/ unsur	0,339	0,326	0,303	0,326	0,312	0,346	0,362	0,312	0,320	*)
IKM Unit										2,947 **)
										73,667

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA	RANKING
U1	Persyaratan pelayanan	3,053	B	Memuaskan	3
U2	Prosedur Pelayanan	2,940	B	Memuaskan	4
U3	Waktu Pelayanan	2,733	B	Memuaskan	9
U4	Biaya/Tarif	2,933	B	Memuaskan	5
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,813	B	Memuaskan	7
U6	Kompetensi Pelaksana	3,120	B	Memuaskan	2
U7	Perilaku Pelaksanan	3,260	A	Sangat Memuaskan	1
U8	Maklumat Pelayanan/Janji Layanan	2,807	B	Memuaskan	8
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masul	2,887	B	Memuaskan	6

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 : 73,667
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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Nomor Responden	(diisi petugas)	
Umur Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Kry. Swasta	3. Kry. BUMN/BUMD 4. LAINNYA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/responden)

1. Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan?
 - a. Tidak sesuai.
 - b. Kurang sesuai.
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Disdukcapil Kab. Kotawaringin Barat ini?
 - a. Tidak mudah.
 - b. Kurang mudah.
 - c. Mudah.
 - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan pelayanan di Disdukcapil Kab. Kotawaringin Barat ini?
 - a. Selalu tidak tepat.
 - b. Kadang-kadang tepat.
 - c. Banyak tepatnya.
 - d. Selalu tepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?
 - a. Tidak wajar.
 - b. Kurang wajar.
 - c. Wajar.
 - d. Sangat wajar.
5. Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?
 - a. Tidak puas.
 - b. Kurang puas.
 - c. Puas.
 - d. Sangat puas.
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak mampu.
 - b. Kurang mampu.
 - c. Mampu.
 - d. Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak sopan dan ramah.
 - b. Kurang sopan dan ramah.
 - c. Sopan dan ramah.
 - d. Sangat sopan dan ramah.
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?
 - a. Tidak tepat.
 - b. Kurang tepat.
 - c. Tepat.
 - d. Sangat Tepat.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?
 - a. Tidak puas.
 - b. Kurang puas.
 - c. Puas.
 - d. Sangat puas.



KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
NOMOR : 072/12/DUK-CAPIL/2018

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, maka dipandang perlu dilaksanakan penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- b. bahwa sasaran diadakannya survey adalah :
1. mendorong partisipasi pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
 2. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;
 3. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan;
- c. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut di atas, maka perlu dibentuk Tim yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia. Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);
4. Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 06 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat;

8. Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Membentuk tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat tahun 2018 dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama bertugas :
- a. menyusun, menyiapkan dan membagikan bahan kuesioner;
 - b. mengolah, memverifikasi hasil isian kuesioner dari masyarakat;
 - c. membuat laporan pengukuran indeks kepuasan pelayanan;
 - d. melaporkan hasil pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat untuk diteruskan ke Bupati Kotawaringin Barat melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat setiap 4 (empat) bulan;
- KETIGA** : Tim Survey agar segera melaksanakan tugasnya dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kotawaringin Barat
Pada Tanggal : 05 Januari 2018

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kotawaringin Barat

AGUS SUPARJI, SH. MH
Pembina Utama Muda IV/c
NIP. 19600822 198603 1 017

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat
Nomor : 072/12/Duk-Capil/2018
Tanggal : 05 Januari 2018
Tentang : Pembentukan Tim Survey Indeks
Kepuasan Masyarakat Pada Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kotawaringin Barat

**SUSUNAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Penanggungjawab : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat
Ketua Tim : Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Wakil Ketua Tim : Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Sekretaris : Kepala Seksi Identitas Penduduk
Anggota : 1. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
2. Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan
3. Kepala Seksi Inovasi Pelayanan
4. Petugas Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5. Petugas Pelayanan Pencatatan Sipil

RUANG LINGKUP SURVEY

(Lampiran Bab-1, Pendahuluan, huruf D, Permenpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
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
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

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

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

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kotawaringin Barat

AGUS SUPARJI, SH. MH
Pembina Utama Muda IV/c
NIP. 19600822 198603 1 017