

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang sering kali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan

pengguna layanan. Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **B. TUJUAN**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas adalah untuk:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas;
2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan publik.

### **C. MANFAAT**

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas.
2. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik secara berkelanjutan.

### **D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas.
2. Penentuan Responden  
Dalam survei Kepuasan Masyarakat ini responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas. Jumlah responden survei ditetapkan sebanyak 300 (tiga ratus) orang pada semua jenis layanan.
3. Metode Pengumpulan  
Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
- 3) Waktu Penyelesaian;
- 4) Biaya/Tarif;
- 5) Produk Spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) Kompetensi pelaksana;
- 7) Perilaku pelaksana;
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- 9) Sarana dan Prasarana.

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden,
- b. Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview* untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

#### 4. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel pengolahan data SKM. Nilai SKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur

pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil penilaian SKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai 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 baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

## **BAB II**

# **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Secara umum indeks adalah petunjuk yang sistematis kepada satuan-satuan yang terkandung di dalam, atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data. Di samping itu, dalam pengertian praktis indeks juga dapat didefinisikan sebagai daftar referensi secara alfabetis yang biasanya terdapat pada bagian akhir sebuah buku. Dalam ilmu perpustakaan indeks mempunyai arti yang luas, yang secara umum dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi.

Sedangkan 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. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan

sebagai dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

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.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk *skoring*/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

### C. UNSUR-UNSUR PENILAIAN

Bahan referensi yang digunakan berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan dan Kemenpan RI dan Surat Edaran (SE) Kementerian PAN

dan RB No. 4/M.PANRB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2012.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan*", "*valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan 14 unsur di atas, dalam Keputusan MENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004, maka responden dipilih secara acak yang ditentukan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

# **BAB III**

## **DESKRIPSI**

### **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

#### **A. Kepala Dinas**

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dalam pengadministrasian kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten:

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;

- j. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **B. Sekretariat**

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas. Fungsi Sekretaris adalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaa koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
- b. Pelaksanaan pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

Sekretariat terdiri dari :

### **1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam tugas Umum dan Kepegawaian serta dalam melaksanakan tugas lainnya. Uraian tugas dimaksud sebagai berikut :

- a) Pelaksanaan urusan persuratan, tata usaha, kearsipan;
- b) Pelaksanaan urusan ASN;

- c) Pelaksanaan urusan perlengkapan, rumah tangga dan penataan barang milik Negara;
- d) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

**2) Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Aset**

Kepala Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Aset mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam tugas Perencanaan dan Keuangan serta dalam melaksanakan tugas lainnya. Uraian tugas dimaksud sebagai berikut :

- a) Penyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
- b) Pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan; dan
- c) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan kepadanya.

**C. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membantu Kepala Dinas dalam tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Uraian tugas dimaksud terdiri dari :

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk; perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- b. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- f. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### **D. Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data**

Kepala Bidang Informasi Kependudukan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data. Uraian tugas dimaksud adalah sebagai berikut :

- a) Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **E. Bidang Pencatatan Sipil**

Kepala Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam tugas penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Uraian tugas pokok dan fungsi dimaksud sebagai berikut :

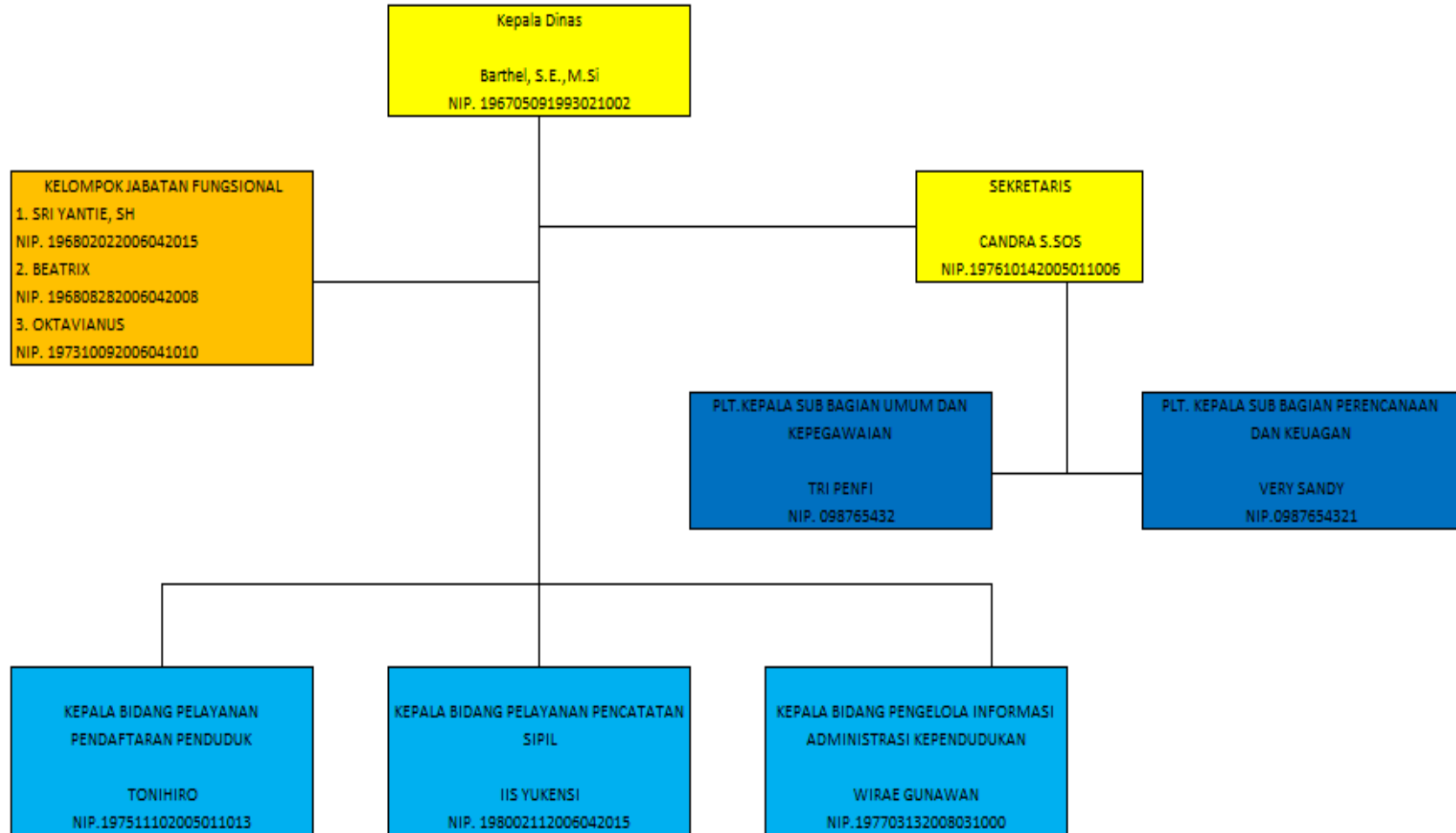
- a) Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

### **F. JABATAN FUNGSIONAL**

#### **PERSONIL**

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas sebanyak 54 orang dengan komposisi 26 orang Aparatur Sipil Negara (ASN), dan 28 Orang Pegawai Tidak Tetap (PTT).

## G. STRUKTUR ORGANISASI



## **BAB IV**

### **HASIL PELAKSANAAN SURVEI**

### **KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada semua jenis pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai Unsur Pelayanan pada semua pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas adalah sebagai berikut:

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KABUPATEN GUNUNG MAS/PELAYANAN DAFDUK  
 ALAMAT : JL. PANGERAN DIPONEGORO KUALA KURUN  
 TELP./FAX. : 0537-3032866  
 WEBSITE : <http://disdukcapil.gunungmaskab.go.id>  
 E-MAIL : [disdukcapilgumas@gmail.com](mailto:disdukcapilgumas@gmail.com)

	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16	17	18	19
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	15	1	1	6
2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	16	2	3	6
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	16	2	3	6
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	17	2	3	6
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	17	2	3	6
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	17	2	3	6
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	17	2	2	4
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	17	2	2	6
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	1	3	6
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	2	3	6
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	2	3	6
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4	17	1	3	6
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	1	3	6
14	4	3	3	3	3	3	3	2	4	17	1	3	6
15	4	3	3	3	3	3	3	3	1	17	1	3	6
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	17	1	3	6
17	3	3	3	3	4	4	4	4	4	17	1	3	6

# Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16	17	18	19
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	17	2	3	6
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	17	1	3	6
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	3	6
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	18	2	3	6
22	3	3	3	4	3	3	4	4	4	18	1	3	6
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	18	1	3	6
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	3	6
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18	1	3	6
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18	1	3	6
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	3	6
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19	2	3	6
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19	1	3	6
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	3	6
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	20	1	3	6
32	4	4	3	4	3	4	4	3	4	20	2	3	6
33	3	3	2	3	2	3	3	3	4	20	1	3	6
34	3	3	4	4	3	4	4	3	4	20	1	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	21	2	3	4
36	4	3	3	4	3	3	3	3	4	21	2	3	4
37	3	3	3	4	2	3	3	3	4	21	2	3	4
38	3	3	3	4	4	4	4	2	4	21	1	3	6
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4	21	1	3	6
40	3	4	3	4	3	3	4	4	4	22	2	4	6
41	3	3	3	4	3	3	3	3	2	22	2	3	6
42	3	3	3	4	3	4	3	3	4	22	2	3	4

	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16	17	18	19
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4	22	2	3	6
44	3	3	3	4	3	4	4	2	4	23	2	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	6
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23	2	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23	1	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	6
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	23	2	4	4
50	3	4	3	4	4	3	4	3	4	24	1	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	24	2	3	6
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4	24	1	3	6
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4	24	2	4	4
54	3	3	3	4	4	4	3	3	4	24	1	3	6
55	4	3	3	4	4	4	4	3	4	24	1	4	6
56	3	3	3	4	4	3	3	3	4	25	1	4	6
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	25	1	3	4
58	3	3	3	4	4	3	3	3	4	25	1	3	6
59	3	3	3	4	4	3	3	3	4	25	2	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	25	2	4	6
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4	26	1	3	6
62	3	3	3	4	4	4	3	4	4	26	1	3	5
63	3	3	3	4	4	3	4	3	4	26	2	3	4
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4	26	2	4	4
65	3	3	3	4	4	3	3	3	4	26	2	4	6
66	3	3	3	4	4	3	4	3	3	27	2	3	6
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	27	1	3	6

	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16	17	18	19
68	3	3	3	4	4	4	4	4	3	27	1	3	5
69	3	3	3	4	4	3	3	3	4	27	2	4	4
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	27	2	2	6
71	3	3	3	4	4	3	3	3	4	27	2	3	4
72	4	3	3	4	4	3	3	4	4	27	1	2	5
73	3	3	3	4	4	3	3	3	4	28	2	4	6
74	3	3	3	4	4	3	3	3	4	28	2	3	6
75	3	3	3	4	4	3	3	3	4	28	1	3	4
76	3	3	3	4	4	4	4	2	4	28	2	3	4
77	4	1	4	4	4	4	4	4	4	28	1	3	4
78	3	3	3	4	4	3	3	3	4	29	1	3	6
79	3	3	3	4	4	3	3	3	4	29	2	3	6
80	3	3	3	4	4	3	3	3	4	29	1	3	6
81	3	3	3	4	4	3	3	3	4	29	1	4	1
82	3	3	3	4	4	3	3	3	4	29	2	3	6
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	2	3	6
84	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	1	4	1
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	3	6
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30	2	2	6
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30	2	4	6
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	4	6
89	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	1	4	6
90	3	3	3	4	4	3	3	3	4	31	1	4	5
91	3	3	4	4	4	4	3	3	4	31	2	4	6
92	3	4	3	4	4	4	4	3	4	31	1	4	6

	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16	17	18	19
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	3	4
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32	2	3	6
96	3	3	3	4	4	4	4	4	4	32	1	4	6
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32	1	3	4
98	4	3	3	4	4	3	3	3	4	32	2	3	6
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	3	6
100	4	3	2	4	3	3	3	3	3	33	1	3	6
101	3	4	3	4	4	3	3	3	4	33	2	4	1
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	2	1	6
103	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	2	4	6
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	2	3	6
105	3	3	3	4	4	3	3	4	4	33	2	4	1
106	3	3	3	4	4	4	4	4	4	34	2	4	6
107	4	4	3	4	3	3	3	3	4	34	2	1	6
108	4	4	2	4	4	3	3	3	4	34	2	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	34	2	4	6
110	3	3	3	4	4	4	4	4	4	35	1	4	4
111	4	3	3	4	3	3	4	3	4	35	2	4	1
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	2	4	1
113	4	3	3	4	3	3	3	3	4	35	2	3	1
114	4	3	3	4	4	4	4	4	4	35	2	3	5
115	4	3	3	4	4	3	3	3	4	35	1	4	6
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35	2	3	6
117	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35	2	4	6

	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16	17	18	19
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35	2	4	6
119	4	4	4	4	4	3	3	4	4	35	2	3	6
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35	1	4	5
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35	2	3	6
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	36	1	3	6
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	36	2	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	36	1	3	4
125	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36	1	3	6
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	36	2	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4	36	2	4	6
128	4	4	4	4	3	3	3	3	3	37	2	4	6
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	37	1	3	6
130	4	3	3	4	4	4	4	3	4	38	2	5	1
131	3	3	3	4	3	4	4	3	4	38	1	3	4
132	3	3	3	4	4	3	3	3	4	38	2	3	6
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	39	2	4	1
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	2	6
135	3	3	3	4	4	3	3	3	4	39	1	3	4
136	3	3	3	4	4	3	3	3	4	39	2	3	6
137	3	3	3	4	4	3	3	3	4	39	2	1	6
138	3	3	3	4	3	4	4	4	4	39	2	3	1
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	39	1	3	6
140	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40	1	2	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	40	2	3	6
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	40	1	3	6

# Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16	17	18	19
143	4	4	3	4	3	3	3	3	4	40	1	3	6
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40	1	3	6
145	3	3	3	4	3	4	4	3	4	40	2	3	6
146	3	3	3	4	4	4	3	4	4	42	2	4	1
147	3	3	3	4	3	2	3	3	4	42	2	4	6
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4	42	2	4	6
149	3	3	3	4	4	3	3	3	4	42	1	4	6
150	3	3	3	4	4	3	3	3	4	43	2	3	6
151	3	3	3	4	4	3	3	3	4	44	2	4	6
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	45	1	3	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	3	6
154	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45	1	4	6
155	3	3	3	4	4	3	3	3	4	46	1	3	6
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	1	5	1
157	3	3	3	4	4	4	4	3	4	48	1	4	6
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4	48	2	4	6
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4	48	1	4	6
160	4	4	3	4	3	3	4	3	4	48	1	3	6
161	4	4	3	4	3	3	4	3	4	49	1	1	6
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4	49	2	4	1
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	1	1	6
164	3	3	3	4	3	3	4	2	4	50	2	2	6
165	3	3	3	4	3	4	4	3	4	50	2	4	6
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4	50	1	4	1
167	3	3	3	4	4	3	3	3	4	52	1	4	6

# Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16	17	18	19
168	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52	2	3	6
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4	52	2	4	1
170	3	3	3	4	4	3	4	3	4	53	1	5	1
171	3	3	3	4	4	3	4	3	4	54	1	3	6
172	3	3	3	4	3	3	4	3	4	54	1	2	6
173	4	4	2	3	3	3	3	3	4	54	1	2	2
174	3	3	3	4	4	3	3	3	4	55	2	1	6
175	3	3	3	4	4	3	3	3	4	56	2	4	6
176	3	4	3	4	4	3	4	3	4	57	2	3	6
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	1	3	6
178	4	4	4	4	4	3	3	4	4	62	2	4	6
179	3	3	3	4	4	4	3	4	4	65	1	4	6
180	3	3	3	4	4	3	3	3	4	65	2	4	1
181	3	3	3	4	4	3	3	3	4	68	2	3	5
182	3	3	3	4	4	3	3	3	4	70	1	2	4
183	598	587	575	715	641	608	616	593	712		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
184											Pendidikan	1. SD	5. S2
185	3,286	3,225	3,159	3,929	3,522	3,341	3,385	3,258	3,912		Terakhir	2. SMP / Sederajat	6. S3
186												3. SMA /Sederajat	
187	0,361	0,355	0,348	0,432	0,387	0,367	0,372	0,358	0,430	*)		4. S1	
188											Pekerjaan	1. PNS	5. WIRUSAHA
189										3,412	Utama	2. TNI	6. Lainnya
SKM Unit pelayanan										**)		3. POLRI	
										85,30			

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = 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 0,11

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>85,30</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

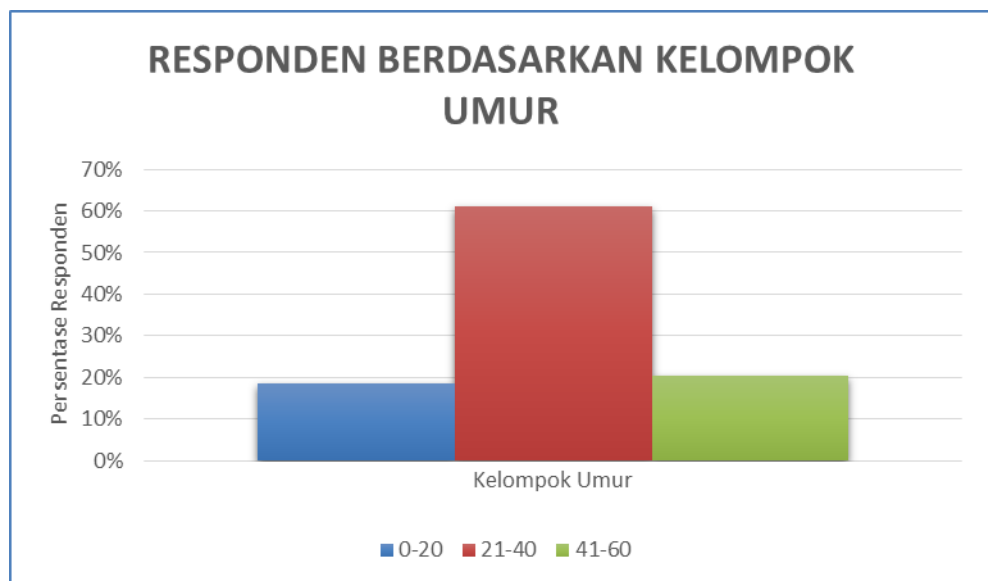
- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,286
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,225
U3	Waktu Penyelesaian	3,159
U4	Biaya/Tarif	3,929
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,522
U6	Kompetensi pelaksana	3,341
U7	Perilaku pelaksana	3,385
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,258
U9	Sarana dan Prasarana	3,912

Dari hasil tabel olah data pada semua jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas di atas, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U4 (Biaya/Tarif) yaitu sebesar 4,000 dan terendah pada U3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai 3,227.

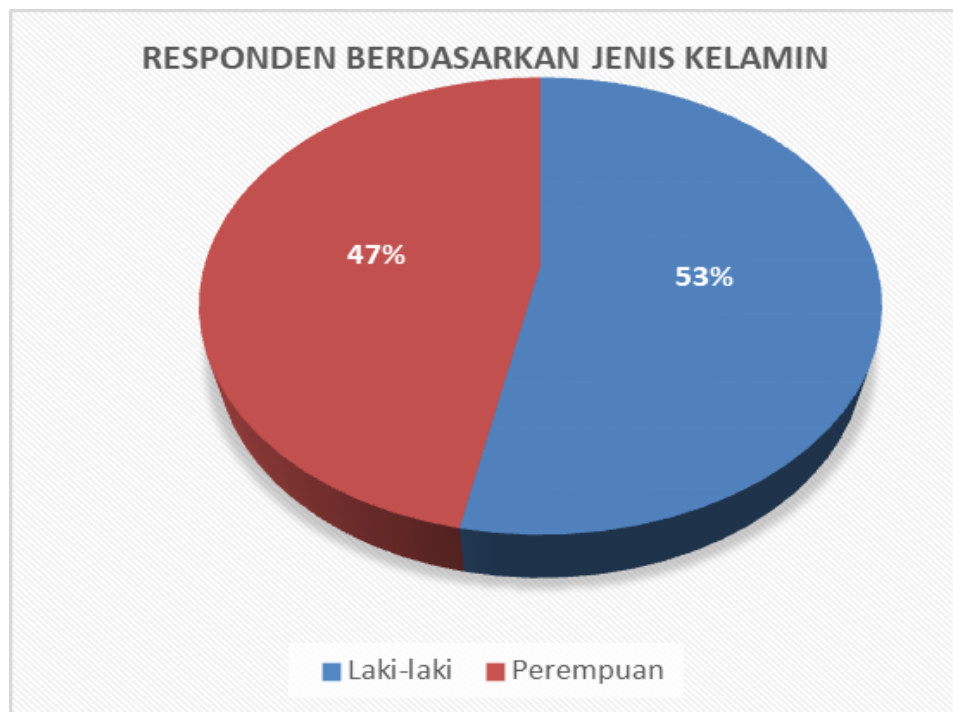
Jumlah nilai rata-rata tertimbang pada semua jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebesar 3,458, sehingga diperoleh nilai SKM pada semua pelayanan tersebut adalah sebesar **86,45** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** (81,26 – 100,00).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

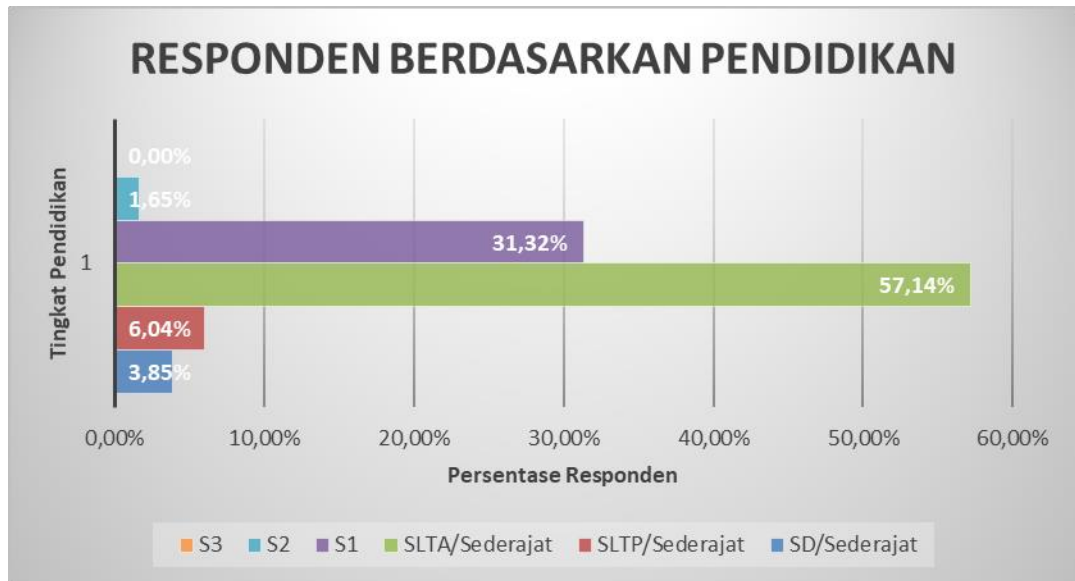


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (53%), kelompok umur 41-60 tahun (44%), dan kelompok umur 0-20 tahun (3%).

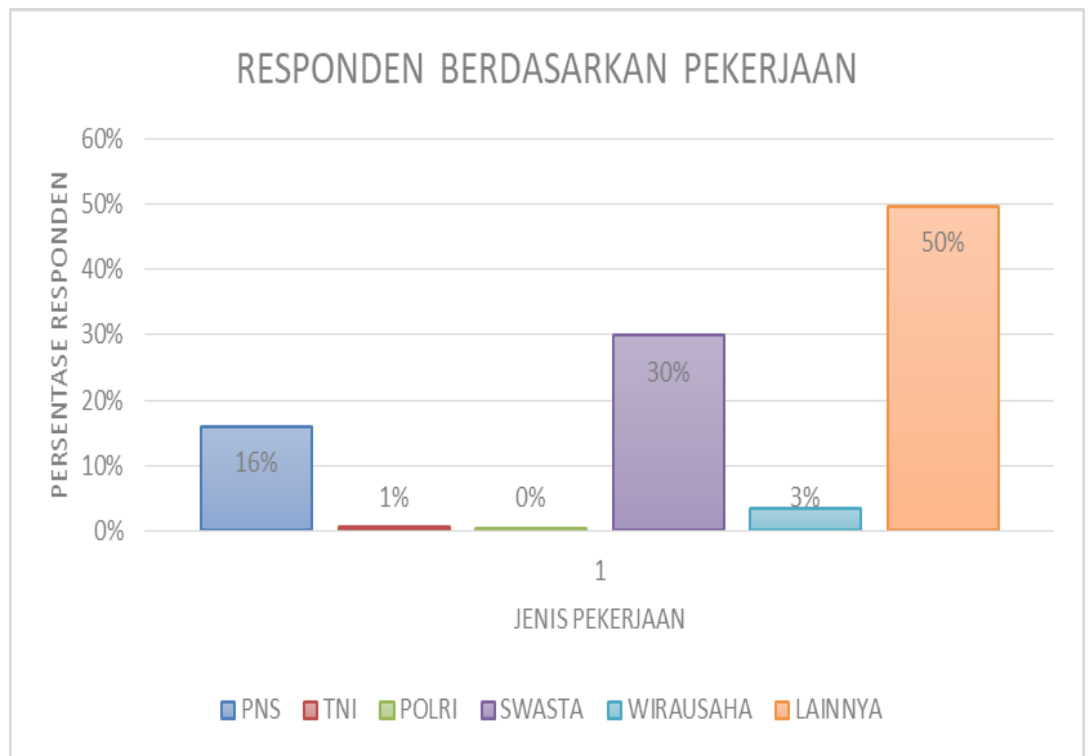
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden terbanyak di dominasi oleh kelompok laki-laki (53%) disusul kelompok perempuan (47%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat (49,89%), S1 (32,03%), SMP/Sederajat (8,06%), SD (7,19%), S2 (2,61%), dan S3 (0,22%).



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan lainnya (50%), Swasta (30%), PNS (16%), Wirausaha (3%), TNI (1%), dan Polri (0%).



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 semester I atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas secara keseluruhan sudah termasuk dalam kategori **A** dengan **Kinerja Sangat Baik**, dengan nilai rata-rata **85,30 Baik** (81,26 – 100,00).
- b. Jumlah unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada Biaya/Tarif yang ada pada semua jenis unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas dengan nilai sebesar 4,000.

Secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori sangat baik yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas sebaiknya memberikan kepastian terhadap jadwal penyelesaian pelayanan KTP-el. Karena diharapkan jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan. hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas semua jenis unsur pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas.
- b. Sebaiknya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas dapat dipertahankan atau jika mungkin dapat ditingkatkan.

Untuk itu perlu dilakukan beberapa jenis upaya untuk memperbaiki kualitas layanan dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Sebagai upaya mengurangi penumpukan massa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas serta untuk lebih mendekatkan lagi lokasi pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dipikirkan langkah-langkah untuk membuka kembali pelayanan di kecamatan-kecamatan dengan pertimbangan jarak dan jumlah penduduknya, serta terus mengupayakan pelayanan jemput bola seperti membuka layanan di tempat-tempat umum yang ramai dan strategis, dan pelayanan dengan mobil keliling (bila dana memungkinkan).
2. Sebagai upaya agar kecepatan pelayanan dapat tercapai dengan maksimal melalui peningkatan kualitas SDM yaitu melalui diklat dan bimtek serta menambah jumlah pegawai dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensinya.
3. Upaya perbaikan dalam meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan yaitu melalui revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih baik dan jelas serta melalui pemahaman petugas pelayanan terhadap SOP tersebut.
4. Upaya perbaikan dari unsur kesopanan dan upaya perbaikan dari unsur kesopanan dan keramahan yaitu melalui peningkatan pemahaman kode etik pegawai dan melalui diklat atau bimtek terkait dengan pelayanan prima.

Upaya itu perlu dilakukan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.