



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG**

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)**

**—
TRIWULAN I
TAHUN 2024
—**

AKTA KELAHIRAN



KATA PENGANTAR

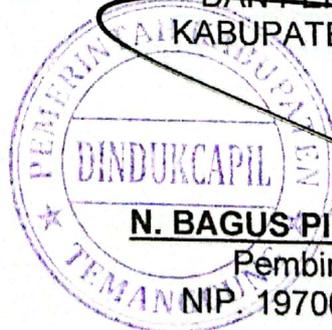
Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua Perangkat Daerah adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Masih adanya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih belum maksimal.

Pada Triwulan I Tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan kegiatan ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2019. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang penilaian dan persepsi masyarakat atas pelayanan publik. Hasil survei diharapkan menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Temanggung yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Temanggung, 3 April 2024
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG



N. BAGUS PINUNTUN, S.Sos, M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19700719 199009 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.4. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.5. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.7. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN.....	6
2.1. Periode Survei.....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data Survei.....	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN.....	7
3.1. Pelaksanaan Survei.....	7
3.1.1. Pelaksana Survei.....	7
3.1.2. Tahapan Survei.....	7
3.2. Teknik Survei.....	8
3.3. Penyusunan Laporan Survei.....	8
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN.....	9
4.1. Persiapan Survei.....	9
4.1.1. Penetapan Pelaksana Survei.....	9
4.1.2. Penyiapan Bahan Survei.....	10
4.1.3. Bentuk Jawaban Survei.....	10
4.2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Survei.....	10
4.2.1 Penetapan Jumlah Responden Survei.....	10
4.2.2 Lokasi Pengumpulan Data Survei.....	12
4.2.3 Waktu Pelaksanaan Survei.....	12

BAB V LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN.....	13
5.1. Pengukuran Skala Likert.....	13
5.2. Pengolahan Data Survei.....	14
5.3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	15

BAB VI PEMANTAUAN EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN.....

17

BAB VII ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....

19

7.1. Jumlah Responden Survei.....	19
7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	20
7.3. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Surat Pindah.....	21
7.4. Rencana Tindak Lanjut Survei.....	21
7.5. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	22

BAB VIII PENUTUP.....

24

8.1. Kesimpulan.....	24
8.2. Rekomendasi.....	24

LAMPIRAN.....

25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam amanat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

1.4 Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.5 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan unsur meliputi :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.7 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

2.1 Periode Survei

Survei ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu setiap 3 (tiga) bulan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

2.2 Metode Pengumpulan Data Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

3.1 Pelaksanaan survei

3.1.1 Pelaksana survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

3.1.2 Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.2 Teknik Survei

Teknik yang dilakukan dalam melakukan survei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada pemohon pelayanan administrasi kependudukan yang datang.

3.3 Penyusunan Laporan Survei

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

BAB IV
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

4.1 Persiapan Survei

4.1.1 Penetapan Pelaksana Survei

Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- 1) Pengarah : N. Bagus Pinuntun, S.Sos., M.M
- 2) Pelaksana
 - a) Ketua : Siti Erna Susanti, S.A.P
 - b) Anggota : 1. Nitya Hayu Sasetya, A.Md
2. Tyas Asyisyifa, A.Md. Kom
3. Wafiroh, A.Md
4. Helena Mariska, S.E

4.1.2 Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- 1) Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- 2) Bagian Kedua Pada bagian kedua berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

4.1.3 Bentuk Jawaban Survei

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Survei

4.2.1 Penetapan Jumlah Responden Survei

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari layanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung berdasarkan periode survei bulan Januari sampai Maret 2024. Berdasarkan jumlah penerima layanan dari bulan Oktober sampai Desember 2023 maka populasi penerima layanan Akta Kelahiran dalam kurun waktu tiga bulan yaitu sebanyak 63 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 52 orang.

Tabel Sample Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

4.2.2 Lokasi Pengumpulan Data Survei

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4.2.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 3 (tiga) bulan. Survei dilakukan pada saat jam pelayanan sedang sibuk.

BAB V

LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

5.1 Pengukuran Skala Likert

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan, dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya.

Tentu saja informasi tersebut sangat berguna bagi pengambil kebijakan dalam upaya memenuhi kebutuhan publik/masyarakat serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat maka data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis.

1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap n unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3) Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

4) Dari hasil perhitungan SKM dapat membandingkan dengan tabel di bawah ini, angka perhitungan IKM masuk dalam kategori yang mana.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1, 00 – 2, 5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2, 60 – 3, 064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber PermenPAN & RB nomor 14 Tahun 2017

5.2 Pengolahan Data Survei

Data survei kepuasan masyarakat di olah dengan menggunakan komputer dengan program microsoft office excel. Untuk mengolah data hasil survei diperlukan formulir pengolahan data.

Langkah pengisian formulir pengolahan data adalah sebagai berikut:

- Data isian kuesioner dimasukkan ke dalam formulir pengolahan data sesuai dengan masing-masing variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan);
- Jumlahkan seluruh data jawaban responden pada tiap unsur pelayanan;
- Hitung rata-rata nilai setiap unsur;
- Setelah seluruh variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan) diketahui

- nilai rata-ratanya, jumlahkan seluruh nilai tersebut;
- e) Selanjutnya hitung total rata-rata nilai;
- f) Dari hasil pengolahan data tersebut diatas, dapat diketahui berapa nilai rata-rata persepsi kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan terkait.

5.3 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Nilai Indeks Setiap Unsur

No	Unsur / Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3.38	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.37	Baik
3	Waktu pelayanan	3.40	Baik
4	Biaya / tarif	3.96	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.33	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.42	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.31	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.42	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.92	Sangat Baik
NILAI IKM		3,47	Baik
KONVERSI NILAI IKM		86,68	Baik

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan dilaksanakan selama kurun waktu 3 bulan. Dengan rincian sebagai berikut :

Jadwal Survei

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	8 s/d 12 Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	15 Januari s/d 8 Maret 2024	38
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	13 s/d 19 Maret 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	20 s/d 28 Maret 2024	7

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala ketua melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya dipublikasikan melalui website.
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.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat, dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer yaitu menggunakan program *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali atau Per Triwulan.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai unit pelayanan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung (Offline) dan secara tidak langsung (Online) kepada masyarakat telah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah dipublikasikan di ruang layanan, website, dan media sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DAN RENCANA TINDAKLANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri.

7.1 Jumlah Responden Survei

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Akta Kelahiran yang diperoleh yaitu 52 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	42%
		PEREMPUAN	30	58%
2	PENDIDIKAN	SD	2	4%
		SMP	12	23%
		SMA	25	48%
		DIII	9	17%
		SI	4	8%
		S2	0	0%
		TIDAK MENGISI	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	2	4%
		KARYAWAN SWASTA	11	21%
		WIRUSAHA	17	33%
		PETANI	2	4%
		PELAJAR/ MAHASISWA	2	4%
		LAINNYA	18	34%
		TIDAK MENGISI	0	0%

7.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,38	3,37	3,40	3,96	3,33	3,42	3,31	3,42	3,92
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,68 (B atau Baik)								



7.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Akta Kelahiran :

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana Layanan mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3.31. Selanjutnya Kesesuaian Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu dengan nilai 3.33.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,96 dan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,92.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “Petugasnya harus ramah di tanya judes kurang sopan”.
2. “Akta dan KK sekarang mudah rusak karena menggunakan kertas biasa”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Perilaku Pelaksana masih dirasa kurang sesuai oleh pemohon. Terdapat salah satu petugas yang melayani dengan kurang ramah.
2. Kesesuaian Produk Pelayanan masih dirasakan kurang sesuai oleh masyarakat. Masyarakat berharap produk seperti dulu, akan tetapi sekarang diberikan produk dengan kertas HVS. **Hal ini sudah sesuai Permendagri No. 109 Tahun 2019 bahwa mulai 1 Juli 2020, seluruh dokumen kependudukan wajib dicetak dengan menggunakan kertas HVS. Dengan Permendagri tersebut maka pencetakan dokumen selain KTP elektronik dan KIA tidak lagi menggunakan kertas sekuritas.**

7.4 Rencana Tindak Lanjut Survei

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Struktural. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW	TW	TW	TW		
			I	II	III	IV		
1	Peilaku Pelaksana	Dilakukan Pembinaan		√			Sekretariat	
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan		-					Tidak dapat ditindaklanjuti karena sudah sesuai dengan Permendagri No.109 Tahun 2019.

7.5 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2019 hingga Tahun 2024 Triwulan I pada layanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Hal ini didukung dengan sering dilakukannya jemput bola di kecamatan dan didesa-desa. Sehingga rata-rata setiap orang telah memiliki akta kelahiran dan dengan adanya inovasi pelayanan desa permata di desa/ kelurahan sehingga masyarakat dengan mudah, cepat, dekat dan gratis dapat mengajukan pembuatan akta kelahiran satu hari jadi.

BAB VIII PENUTUP

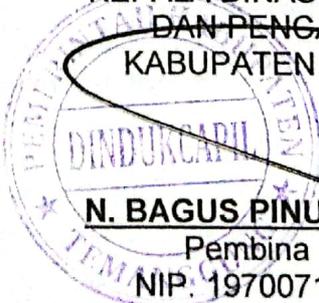
8.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dipersepsikan atau dengan kategori Baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan diperoleh Nilai Internal SKM adalah 3,47 atau 86,68.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden yang perlu dipertahankan adalah unsur biaya/ tarif dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Unsur pelayanan yang memiliki nilai paling rendah atau kurang memuaskan oleh masyarakat yaitu unsur Perilaku Pelaksana Layanan dan Produk Layanan.

8.2. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan semua unsur pelayanan yang sudah mencapai kategori sangat baik.
2. Diperlukan upaya untuk menindaklanjuti dan meningkatkan unsur terendah yaitu dengan melakukan pembinaan kepada petugas.
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pemohon terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - b. Memberikan informasi secara komunikatif kepada pemohon/ masyarakat/ pengguna layanan.

Temanggung, 3 April 2024
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG



N. BAGUS PINUNTUN, S.Sos, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19700719 199009 1 001

2. HASIL OLAH DATA SKM

SIMULASI OLAH DATA TW I 2024 - Microsoft Excel

AD4

SURVEY TERHADAP PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI									UMUR		JNS KELAMIN		PENDIDIKAN TERAKHIR					PEKERJAAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	0-14	15-65	>65	LK	P	SD	SMP	SMA	D3	S2	S1	PETANI	PNS	WIRASWASTA	PUSWASTA	LANNYA	PELAJAR	
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1						1							1		
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1	1												1		
41	4	3	4	4	4	4	3	4	4		1	1					1								1		
42	3	4	4	4	3	3	4	4	4		1	1				1							1				
43	4	3	4	4	4	3	3	3	4		1	1		1								1					
44	3	4	4	4	3	3	3	4	4		1	1							1				1				
45	4	3	3	4	4	3	3	3	3		1	1				1						1					
46	3	4	4	4	4	3	3	3	4		1	1			1									1			
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4		1	1				1									1		
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1	1			1							1					
49	3	4	3	4	3	4	3	3	4		1	1		1										1			
50	3	4	3	4	4	3	3	3	4		1	1			1									1			
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1			1								1				
52	3	4	3	4	3	4	3	3	4		1	1			1							1					
TOTAL NILAI PER UNSUR	176	175	177	206	173	178	172	178	204	1639	0	52	0	22	30	2	12	25	9	0	4	2	2	17	11	18	2
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3.38	3.37	3.40	3.96	3.33	3.42	3.31	3.42	3.92																		
NILAI IKM TIAP UNSUR	0.37	0.37	0.37	0.44	0.37	0.38	0.36	0.38	0.43					52						52				52			
NILAI PERSEPSI KEPUASAN	3.47									86.68																	

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

SARAN KIP TW I AKTA KELAHIRAN TW I

Ready 74%

Search the web and Windows

2:54 PM
4/23/2024



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**—
TRIWULAN I
TAHUN 2024**

**—
KTP-EL**



KATA PENGANTAR

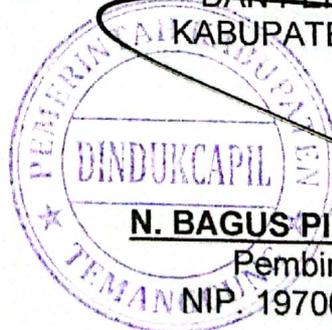
Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua Perangkat Daerah adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Masih adanya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih belum maksimal.

Pada Triwulan I Tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan kegiatan ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2019. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang penilaian dan persepsi masyarakat atas pelayanan publik. Hasil survei diharapkan menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Temanggung yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Temanggung, 3 April 2024
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG



N. BAGUS PINUNTUN, S.Sos, M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19700719 199009 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.4. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.5. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.7. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KTP-el.....	6
2.1. Periode Survei.....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data Survei.....	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KTP-el.....	7
3.1. Pelaksanaan Survei.....	7
3.1.1. Pelaksana Survei.....	7
3.1.2. Tahapan Survei.....	7
3.2. Teknik Survei.....	8
3.3. Penyusunan Laporan Survei.....	8
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KTP-el.....	9
4.1. Persiapan Survei.....	9
4.1.1. Penetapan Pelaksana Survei.....	9
4.1.2. Penyiapan Bahan Survei.....	10
4.1.3. Bentuk Jawaban Survei.....	10
4.2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Survei.....	10
4.2.1 Penetapan Jumlah Responden Survei.....	10
4.2.2 Lokasi Pengumpulan Data Survei.....	12
4.2.3 Waktu Pelaksanaan Survei.....	12

BAB V LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT PELAYANAN KTP-el	13
5.1. Pengukuran Skala Likert.....	13
5.2. Pengolahan Data Survei	14
5.3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	15

BAB VI PEMANTAUAN EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KTP-el.....	17
---	-----------

BAB VII ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN KTP-el DAN RENCANA TINDAK LANJUT	19
---	-----------

7.1. Jumlah Responden Survei	19
7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	20
7.3. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Surat Pindah	21
7.4. Rencana Tindak Lanjut Survei.....	22
7.5. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	23

BAB VIII PENUTUP.....	25
------------------------------	-----------

8.1. Kesimpulan	25
8.2. Rekomendasi.....	25

LAMPIRAN	26
-----------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam amanat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

1.4 Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.5 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan unsur meliputi :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.7 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KTP-el

2.1 Periode Survei

Survei ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu setiap 3 (tiga) bulan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

2.2 Metode Pengumpulan Data Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN
KTP-el

3.1 Pelaksanaan survei

3.1.1 Pelaksana survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

3.1.2 Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.2 Teknik Survei

Teknik yang dilakukan dalam melakukan survei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada pemohon pelayanan administrasi kependudukan yang datang.

3.3 Penyusunan Laporan Survei

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

BAB IV
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN KTP-el

4.1 Persiapan Survei

4.1.1 Penetapan Pelaksana Survei

Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- 1) Pengarah : N. Bagus Pinuntun, S.Sos., M.M
- 2) Pelaksana
 - a) Ketua : Siti Erna Susanti, S.A.P
 - b) Anggota : 1. Nitya Hayu Sasetya, A.Md
2. Tyas Asyisyifa, A.Md. Kom
3. Wafiroh, A.Md
4. Helena Mariska, S.E

4.1.2 Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- 1) Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- 2) Bagian Kedua Pada bagian kedua berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

4.1.3 Bentuk Jawaban Survei

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Survei

4.2.1 Penetapan Jumlah Responden Survei

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari layanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung berdasarkan periode survei bulan Januari sampai Maret 2024. Berdasarkan jumlah penerima layanan dari bulan Oktober sampai Desember 2023 maka populasi penerima layanan KTP-el dalam kurun waktu tiga bulan yaitu sebanyak 1.198 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 285 orang.

Tabel Sample Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

4.2.2 Lokasi Pengumpulan Data Survei

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4.2.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 3 (tiga) bulan. Survei dilakukan pada saat jam pelayanan sedang sibuk.

BAB V

LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KTP-el

5.1 Pengukuran Skala Likert

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan, dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya.

Tentu saja informasi tersebut sangat berguna bagi pengambil kebijakandalam upaya memenuhi kebutuhan publik/masyarakat serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat maka data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis.

1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap n unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- 3) Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

- 4) Dari hasil perhitungan SKM dapat membandingkan dengan tabel di bawah ini, angka perhitungan IKM masuk dalam kategori yang mana.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1, 00 – 2, 5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2, 60 – 3, 064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber PermenPAN & RB nomor 14 Tahun 2017

5.2 Pengolahan Data Survei

Data survei kepuasan masyarakat di olah dengan menggunakan komputer dengan program microsoft office excel. Untuk mengolah data hasil survei diperlukan formulir pengolahan data.

Langkah pengisian formulir pengolahan data adalah sebagai berikut:

- Data isian kuesioner dimasukkan ke dalam formulir pengolahan data sesuai dengan masing-masing variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan);
- Jumlahkan seluruh data jawaban responden pada tiap unsur pelayanan;
- Hitung rata-rata nilai setiap unsur;
- Setelah seluruh variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan) diketahui nilai

rata-ratanya, jumlahkan seluruh nilai tersebut;

e) Selanjutnya hitung total rata-rata nilai;

f) Dari hasil pengolahan data tersebut diatas, dapat diketahui berapa nilai rata-rata persepsi kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan terkait.

5.3 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Nilai Indeks Setiap Unsur

No	Unsur / Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3.37	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.31	Baik
3	Waktu pelayanan	3.29	Baik
4	Biaya / tarif	3.97	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.34	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.35	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.36	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.35	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.89	Sangat Baik
NILAI IKM		3,44	Baik
KONVERSI NILAI IKM		85,93	Baik

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan dilaksanakan selama kurun waktu 3 bulan. Dengan rincian sebagai berikut :

Jadwal Survei

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	8 s/d 12 Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	15 Januari s/d 8 Maret 2024	38
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	13 s/d 19 Maret 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	20 s/d 28 Maret 2024	7

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala ketua melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya dipublikasikan melalui website.
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.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat, dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer yaitu menggunakan program *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali atau Per Triwulan.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai unit pelayanan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung (Offline) dan secara tidak langsung (Online) kepada masyarakat telah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah dipublikasikan di ruang layanan , website, dan media sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KTP-el DAN RENCANA TINDAKLANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri.

7.1 Jumlah Responden Survei

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan KTP-el yang diperoleh yaitu 285 orang responden, dengan rincian sebagai berikut

:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	139	49%
		PEREMPUAN	146	51%
2	PENDIDIKAN	SD	8	3%
		SMP	76	27%
		SMA	178	62%
		DIII	8	3%
		SI	14	5%
		S2	1	0%
		TIDAK MENGISI	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	11	4%
		KARYAWAN SWASTA	22	8%
		WIRAUSAHA	15	5%
		PETANI	2	1%
		PELAJAR/ MAHASISWA	161	56%
		LAINNYA	74	26%
		TIDAK MENGISI	0	0%

7.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,37	3,31	3,29	3,97	3,34	3,35	3,36	3,35	3,89
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,93 (B atau Baik)								



7.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Akta KTP-el

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu Layanan mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,29. Selanjutnya Prosedur Layanan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu dengan nilai 3,31.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,97 dan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,89.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “Mohon lebih maksimal dalam melayani masyarakat”.
2. “Mohon dipercepat pelayanannya”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Jangka waktu pelayanan dirasa kurang sesuai oleh pemohon. Sebab pemohon hanya melakukan perekaman KTP-el dan baru mendapatkan dokumen jadi dalam waktu 1 sampai 2 hari, sebab perlu menunggu validasi dari pusat dalam 1x24 jam, selanjutnya untuk pemohon yang telah berusia 17 Tahun akan diminta untuk datang mengambil KTP-el ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Sedangkan untuk pemohon yang berusia kurang dari 17 Tahun bisa mengajukan KTP-el setelah berusia 17 Tahun ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung atau ke kecamatan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dirasa kurang sesuai oleh pemohon sebab pemohon melakukan perekaman lebih jauh ke kecamatan tetangga ataupun langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung saat terjadi kerusakan ataupun gangguan saat perekaman di Kecamatan asal.

7.4 Rencana Tindak Lanjut Survei

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

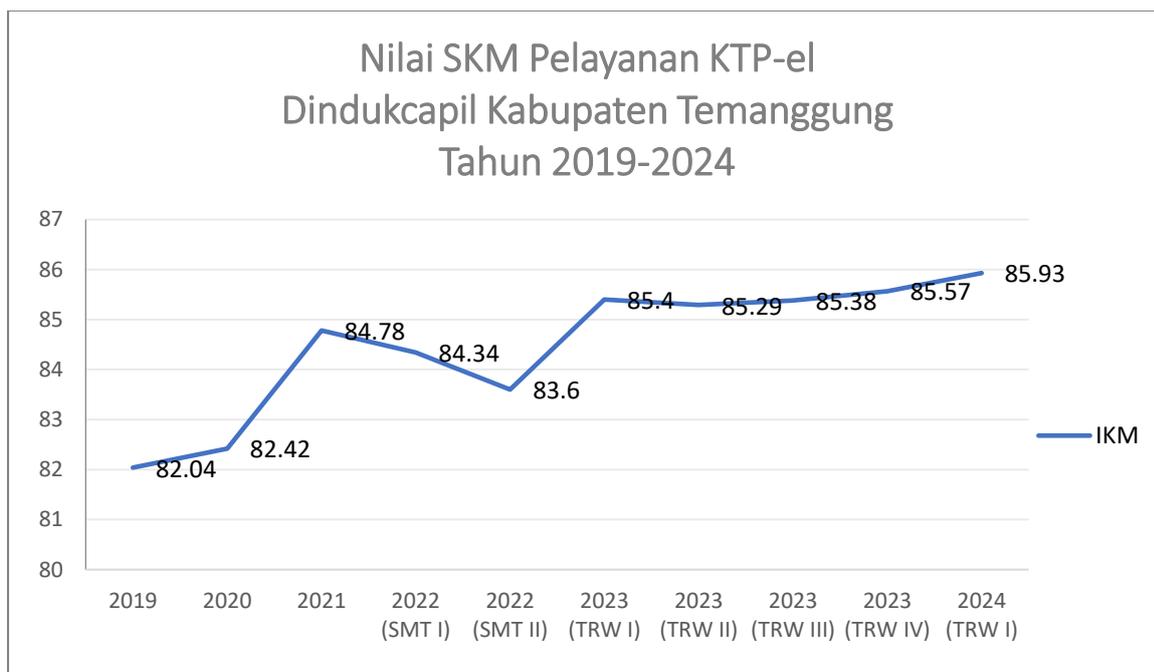
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Struktural. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Jangka Waktu Layanan	-	-					Tidak dapat ditindaklanjuti karena sudah sesuai dengan SOP pengajuan ke Kemendagri.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan pengecekan dan perbaikan dari petugas	/				Bidang PIAK	

7.5 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelayanan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2021. Tahun 2022 Semester I mengalami penurunan sebesar 0,44 dan mengalami penurunan kembali pada Tahun 2022 Semester II sebesar 0,74. Pada Tahun 2023 Triwulan I mengalami peningkatan sebesar 1,8. Pada Tahun 2023 Triwulan II mengalami penurunan sebesar 0,11, kembali mengalami peningkatan

sebesar 0,09 pada Triwulan III dan mengalami peningkatan kembali sebesar 0,19 pada Triwulan IV Tahun 2023 dan mengalami peningkatan sebesar 0,36 pada Triwulan I Tahun 2024 pada layanan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

BAB VIII PENUTUP

8.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dipersepsikan atau dengan kategori Baik oleh masyarakat.. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan diperoleh Nilai Internal SKM adalah 3,44 atau 85,93.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden yang perlu dipertahankan adalah unsur biaya/ tarif dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Unsur pelayanan yang memiliki nilai paling rendah atau kurang memuaskan oleh masyarakat yaitu unsur Jangka Waktu Pelayanan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan.

8.2. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan semua unsur pelayanan yang sudah mencapai kategori sangat baik.
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pemohon terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - b. Memberikan informasi secara komunikatif kepada pemohon/ masyarakat/ pengguna layanan.

Temanggung, 3 April 2024
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG



N. BAGUS PINUNTUN, S.Sos, M.M
Rembina Utama Muda
NIP. 19700719 199009 1 001