



DOKUMEN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BERDASARKAN PERMENPAN & RB No. 14 TAHUN 2017

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULELENG
2021

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesatuan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Salah satu dari target pemerintah dalam mencapai program peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan tatanan reformasi birokrasi adalah meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam mewujudkan

kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2021, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

BULELENG, September 2021
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULELENG



Putu Ayu Reika Nurhaeni, S.Sos., M.A.P
Pembina Utama Muda
NIP. 19720809 199201 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Pengertian Umum.....	3
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan	5
E. Sasaran Penyusunan SKM.....	6
F. Manfaat	6
G. Hasil yang ingin dicapai	7
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	8
A. Ruang Lingkup	8
B. Tahapan Kegiatan Survei	8
C. Persiapan Kegiatan.....	8
D. Pengumpulan Data	11
E. Pengolahan dan Analisis Data	11
F. Penyusunan Laporan.....	12
BAB III PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM	13
A. Jumlah Responden.....	13
B. Hasil Analisa.....	15
C. Hasil Evaluasi	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Saran.....	18

Lampiran

1. Hasil SKM Dinas Dukcapil Kabupaten Buleleng
2. Kuesioner SKM Dinas Dukcapil Kabupaten Buleleng

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Gambar III.2 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan	14
Gambar III.3 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	14

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Tabel Tahapan Kegiatan SKM	8
Tabel III.1 Tabel Hasil SKM	15
Tabel III.2 Tabel Tindak Lanjut Perbaikan SKM.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng pada tahun 2021 melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu syarat untuk mewujudkan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM serta mempertahankan sertifikat ISO 9001:2015 untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance).

Selain itu, Hasil SKM menjadi dasar penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan serta menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1993 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang - undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata cara Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
9. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52

Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritasi Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

10. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Pengertian Umum

Sesuai pedoman umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada Instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara

- hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan Survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi;
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan;
 8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
 9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
 10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
 11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
 12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
 14. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;

D. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng;
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Sasaran Penyusunan SKM

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

F. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

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 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;

F. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Ruang Lingkup

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng pada 5 Juli 2021 sampai 18 Agustus 2021 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

B. Tahapan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat

Tahapan SKM dilakukan sebagai berikut:

Tabel III.1 Tahapan Kegiatan SKM

MODUL	NAMA MODUL	KEGIATAN	BULAN	
			JULI	AGT
I	PENGAJIAN AWAL SISTEM & PEMBENTUKAN TIM	Pengkajian Awal Sistem & Pembentukan TIM		
II	SUPERVISI DOKUMENTASI	Pembuatan Dokumen SKM		
		Penyebaran Kuesioner SKM		
		Rekapitulasi & Evaluasi SKM		
		Sosialisasi hasil SKM		
		Pengesahan Dokumen		

C. Persiapan Kegiatan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Pengkajian Awal Sistem dan Pembentukan Tim SKM

Pengkajian awal sistem dilakukan untuk mengetahui ruang lingkup penyebaran SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Buleleng. Setelah mengetahui ruang lingkup dari pengkajian awal sistem, maka dibentuk Tim SKM. Tujuan dari pembentukan tim ini agar Tim yang telah ditunjuk dapat melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.

2. Supervisi Dokumentasi

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Persiapan bahan kuesioner SKM

- Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian, yaitu :

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey;

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat di Survey;

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak

terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Bagian IV: Pada bagian ini terdapat kolom kritik dan saran untuk mengetahui pendapat masyarakat secara keseluruhan tentang pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulelengi.

- **Bentuk Jawaban**

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. Pembagian jawaban Tingkat kualitas pelayanan dibagi dalam 4 (empat), yaitu :

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah/tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah/kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c) Diberi nilai 3 (mudah/baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah/sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

4. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

D. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana Survei pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan melalui 2 teknik survei, yakni :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. Kuesioner elektronik (e-survei) melalui *google form* dengan link sbb :

<https://bit.ly/SKMDISDUKCAPILBULELENG>

Adapun survei yang dilakukan mulai periode bulan juli sampai Agustus 2021 mendapatkan jumlah responden sebanyak 742 orang yang sudah mengisi kuesioner SKM (*offline ataupun online*)

E. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Ms.Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

F. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Jumlah Responden

Berdasarkan data masyarakat yang datang langsung maupun secara online untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ,teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik simple random sampling yaitu dengan memilih responden secara acak. Jumlah Responden yang telah dilakukan survei secara acak untuk melakukan uji kepuasan terhadap pelayanan adalah sebanyak **742 responden.**

Dari jumlah responden yang telah dilakukan survei kepuasan tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

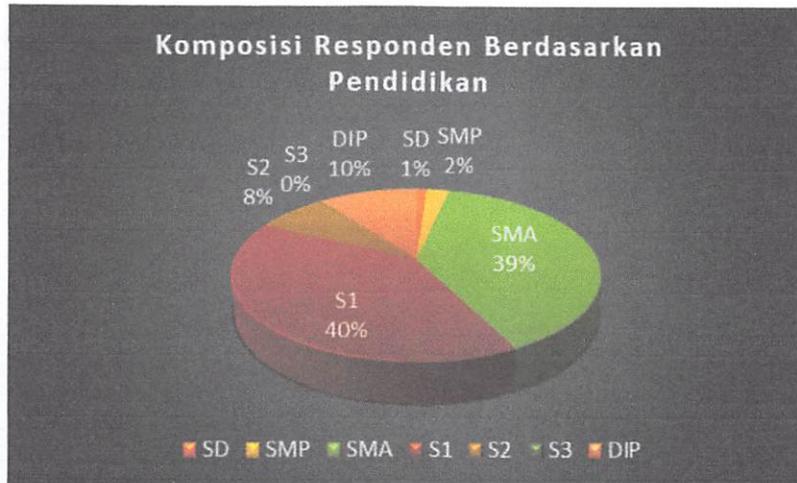
- a. Komposisi responden berdasarkan jumlah jenis kelamin



Gambar III.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Seperti terlihat pada gambar diatas,bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 61% dan perempuan sebesar 39 %

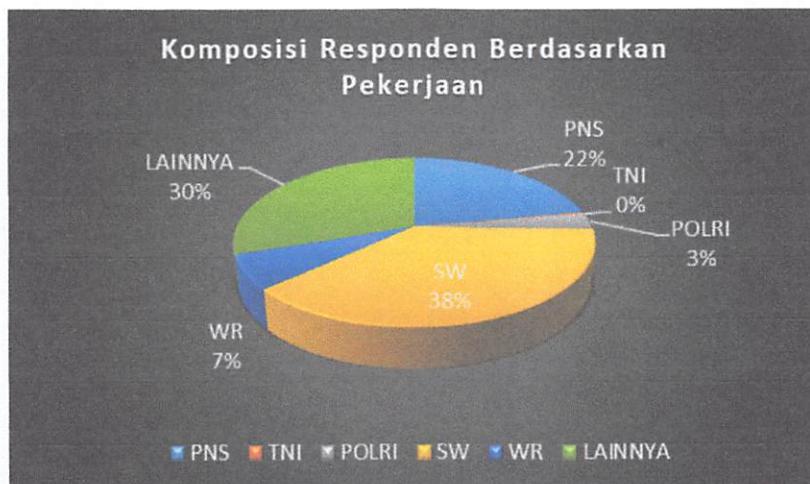
b. Komposisi responden berdasarkan Jenjang Pendidikan



Gambar III.2 Komposisi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa Dominasi responden dengan pendidikan S1 adalah 40%. Selebihnya SMA Sebesar 39%, Diploma 10%, S2 8%, SMP 2%, S2 1% dan S3 0%.

c. Komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan .



Gambar III.3 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Berdasarkan gambar di atas mayoritas responden adalah memiliki jenis pekerjaan karyawan swasta sebesar 38%, disusul dengan lain-lain seperti petani, guru honor, buruh, pelajar/mahasiswa, pensiunan, dll sebesar 30%, PNS 22%, Wirausaha 7%, POLRI 3% dan TNI 0%

B. Hasil Analisa

Hasil survei dan pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

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

Tabel III.1 Hasil SKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM PER UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,375	84,37
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,241	81,03
U3	Waktu pelayanan	3,192	79,79
U4	Kejelasan Informasi (Website, Social Media)	3,224	80,59
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,287	82,18
U6	Kompetensi Pelaksana	3,526	88,14
U7	Perilaku pelaksana	3,297	82,42
U8	Sarana & Prasarana (Ruang Pelayanan, Ruang Perekaman, Area Parkir, Toilet)	3,137	78,44
U9	Penanganan Pengaduan (Kotak Saran, Alur Penanganan Pengaduan)	3,732	93,30

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 83,28** maka kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori kinerja unit pelayanan **Baik**, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 – 88,30.

Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng kategori **Baik**. Hasil analisis pengolahan data SKM, Nilai Unsur pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada point Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata **3,732** dan nilai IKM per unsur pelayanan **93,30** sedangkan pada

unsur pelayanan terendah adalah Sarana & prasarana dengan nilai rata-rata **3,137** dan nilai IKM per unsur pelayanan **78,44** 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.

C. Hasil Evaluasi

Setelah dilakukan analisa berdasarkan unsur yang terendah dan masukan dari pengguna layanan melalui kritik dan saran yang tertulis pada kuesioner dengan ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	TAHUN			PENANGGUNGJAWAB
			2021	2022	2023	
1.	Sarana Prasarana	1. Membuat usulan untuk perluasan ruang tunggu pelayanan yang berada di depan				Sekretariat
2.	Kecepatan waktu pelayanan	1. Meningkatkan kapasitas SDM pelaksana pelayanan seperti menempatkan 2 admin yang bertugas untuk pengurusan permohonan dan percetakan dan admin yang bertugas untuk mengirimkan notifikasi.				Sekretariat

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas mutu pelayanan per – unsur pelayanan dengan Rata – Rata Nilai Internal Konversi (NIK) yakni **83,28** dengan Mutu Pelayanan : **Baik**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada point penanganan pengaduan dengan nilai rata-rata **3,732** sedangkan pada point terendah adalah mengenai sarana prasarana dengan nilai rata – rata **3,137**
3. Terjadi peningkatan nilai IKM selama 2 (dua) tahun terakhir, yakni pada tahun 2019 pencapaian nilai IKM sebesar 80,7 dan pada tahun 2020 pencapaian nilai IKM sebesar 83,07.

b. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada point prioritas yang dapat ditindaklanjuti pada BAB III pada tabel III.2 Tindak Lanjut Perbaikan SKM
2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin Survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga

dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik