

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BERDASARKAN PERMENPAN & RB NOMOR 14 TAHUN 2017



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULELENG**

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.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap Instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

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


Melalui hasil survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Buleleng dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat di

tahun 2018, 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, 2018
KEPALA DINAS DUKCAPIL
KABUPATEN BULELENG




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



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULELENG**

Nomor : 470 / 124 / VIII / DISDUKCAPIL / 2018

TENTANG

**PENETAPAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG**

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka menuju birokrasi pemerintahan yang efektif dan efisien pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada seluruh proses penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - b. Bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng telah menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 4 (empat) bidang dalam proses penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf b diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

- Mengingat :
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;



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. BULELENG

Jl. Gajah Mada Nomor 152 Telepon – Telp (0362) 25887

Fax : (0362) 28868, email : disdukcapil@buleleng.go.id

3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. 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;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata cara Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Negara Peinberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG.



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. BULELENG

Jl. Gajah Mada Nomor 152 Telepon – Telp (0362) 25887

Fax : (0362) 28868, email : disdukcapil@buleleng.go.id

- PERTAMA** : Menetapkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 4 (empat) bidang di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib ditindaklanjuti oleh setiap bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal yang telah ditetapkan dan akan direvisi apabila terdapat perubahan didalamnya.

Ditetapkan di Buleleng

Pada tanggal 27 Agustus 2018

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Buleleng**



Putu Ayu Reika Nurhaeni, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19720809 199201 2 002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlunya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan 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 penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh unit pelayanan di Instansi Pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan

masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 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. Undang - undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata cara Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan 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 data 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 dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;

5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima layanan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja;
10. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;

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. Manfaat

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

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Buleleng ;

2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturn penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
8. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng pada bulan Juni sampai Agustus 2018 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

B. Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Tahapan SKM dilakukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kegiatan SKM

MODUL	KEGIATAN	BULAN	
		Juni / Juli	Agustus
I	Pengkajian Awal Sistem		
	Pembentukan Tim SKM		
II	Pelatihan Pemahaman & Dokumentasi SKM		
III	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 Bappeda membentuk Tim SKM. Tujuan dari pembentukan tim ini agar Tim yang telah ditunjuk dapat melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat.

2. Pelatihan pemahaman dan dokumentasi SKM

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah melakukan pelatihan kepada Tim SKM mengenai pemahaman dan dokumentasi SKM agar Tim mengetahui mengenai SKM dengan baik.

3. Supervisi Dokumentasi

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Persiapan bahan kuesioner SKM

- Kuesioner

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

- Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

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

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 disurvei;

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.

- 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. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4 (empat), penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) 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) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;

d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4. Kriteria Responden

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

5. 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 lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng tersebut pada bulan Juni sampai Agustus 2018 mendapatkan jumlah responden sebanyak 338 yang sudah mengisi kuesioner SKM.

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 Pemberdayaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, Survei 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 survei dapat lebih bermanfaat.

F. Penyusunan Laporan

Hasil survei 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 keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Hasil Pengukuran SKM

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** : **78,99**, maka kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Kriteria Penilaian SKM

NO	KRITERIA	SCORE
1	SANGAT BAIK	88,31 – 100,00
2	BAIK	76,61 – 88,30
3	KURANG BAIK	65,76 – 76,60
4	TIDAK BAIK	25 – 64,99

Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng adalah baik. Dari pertanyaan kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada point **penanganan pengaduan** yang sangat baik

dengan nilai **88,41**, sedangkan pada point terendah dengan kriteria kurang baik adalah nilai **74,09** mengenai **Kejelasan Informasi (Website, Social Media)** 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.

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 79,07 dengan Mutu Pelayanan : Baik.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada point penanganan pengaduan yang baik dengan nilai 88,41, sedangkan pada point terendah namun dengan kriteria cukup adalah nilai 74,09 mengenai Kejelasan Informasi (Website, Social Media)

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 kejelasan informasi yang tersedia di website / social media, waktu pelayanan dan sarana prasarana.
2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan 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