

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**PADA**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANAH LAUT**

**PERIODE JANUARI - JUNI**

**TAHUN 2020**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANAH LAUT**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan. 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 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 Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut selaku Penyedia Layanan Publik .

Mealui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pelaihari, Juli 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tanah Laut,



NIP. 19621109199203 2 006

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Pengertian Umum.....	2
1.4. Maksud dan Tujuan .....	3
1.5. Manfaat .....	4
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	4
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>5</b>
2.1 Ruang Lingkup.....	5
2.2 Tahapan Kegiatan Survey .....	5
2.2.1 Persiapan .....	5
2.2.2 Pengumpulan Data .....	7
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	7
2.2.4 Penyusunan Laporan .....	7
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>8</b>
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan .....	8
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>10</b>
4.1. Kesimpulan .....	10
4.2 Saran .....	10
Lampiran .....	

## PENDAHULUAN

### 1.1 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), perlu dilakukan 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 masyarakat 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 dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang

diharapkan.

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.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## **1.3 Pengertian Umum**

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

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan

- kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
  - c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
  - d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - i. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
  - j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut, 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 harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut.
6. 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.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.5 Manfaat**

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

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut
9. Diketuinya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut

### 1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

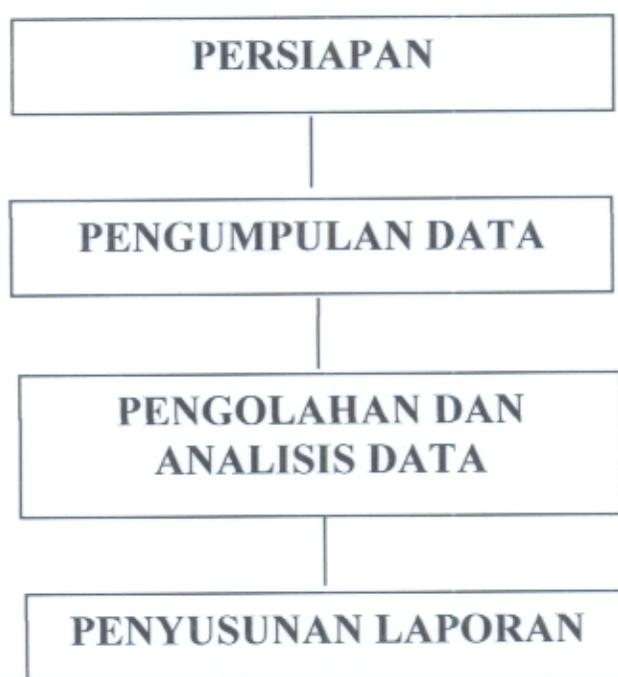
## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2020 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150 (Seratus Lima Puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut

### 2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



## Gambar 1. Tahapan Survey

### 2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut menyusun jadwal Pengumpulan Data.
- b. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

#### a) Penyiapan Bahan

##### 1. Kuesioner

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

##### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

##### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) **Kriteria Responden**

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut, Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut.

c) **Metode Pemilihan Responden**

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

### **2.2.2 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 survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (Seratus Lima Puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2020.

### **2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan

Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga 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.

#### 2.2.4 Penyusunan Laporan

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

### BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (150 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 :

#### 3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Surat Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : B/18/M.PP.00.01/2018 Tanggal 3 Mei 2018 tentang Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/ Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 85,41** (ini bisa dilihat pada table pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat pada halaman berikutnya).

Dengan angka Indeks sebesar 85,41 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval 3,0644 – 3,532 atau nilai interval konversi 76,61 – 88,3.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6 – 3,064	65 – 76,6	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,3	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	SANGAT BAIK

Tabel 2  
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM
1.	Persyaratan	3,393	84,82
2.	Prosedur	3,347	83,67
3.	Waktu Penyelesaian	3,340	83,5
4.	Biaya/ Tarif	4,000	100
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,407	85,17
6.	Kompetensi Pelaksana	3,427	85,67
7.	Perilaku Pelaksana	3,407	85,17
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,287	82,17
9	Sarana dan Prasarana	3,173	79,32

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai interval SKM 3,0644 – 3,532 atau nilai interval konversi 76,61 – 88,3 termasuk dalam mutu pelayanan BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah Kewajaran Biaya (rata-rata 4,000 dengan nilai SKM sebesar = 100) karena semua penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis, sedangkan unsur pelayanan untuk Sarana dan Prasarana (Nilai Rata-Rata 3,173 dengan nilai SKM sebesar = 79,32), hal ini mungkin disebabkan karena kondisi kantor tidak memadai yaitu ruang pelayanan sudah tidak maksimal untuk menampung masyarakat yang datang melakukan pengurusan dokumen kependudukan, apalagi saat hujan karena kondisi atap yang bocor mengakibatkan warga dan petugas tidak nyaman dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan tidak adanya lahan parkir yang mencukupi sehingga banyaknya warga yang memarkir kendaraan diluar dari pada halaman kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan tahun sebelumnya maka mengalami penurunan dibanding tahun 2019 nilai SKM yang diperoleh adalah sebesar 86,82. Nilai rata-rata semua unsur sudah lebih dari 3,0644, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur pelayanan dengan NRR 3,173 dengan nilai SKM 79,32 perlu ditingkatkan dengan dilakukan pembangunan kantor yang baru pada lokasi yang lain, hal ini dilakukan agar masyarakat merasa nyaman dan puas pada saat melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan juga tidak mengganggu atau tidak menunda pelayanan kepada masyarakat.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Sarana dan Prasarana. Semua unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berada dalam kategori nilai interval IKM 3,0644 atau nilai interval konversi 76,61 – 88,3 dengan mutu pelayanan **BAIK**.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut dikategorikan **BAIK** oleh masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara nilai interval konversi 76,61 – 88,3. Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **85,41**
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya/Tarif dengan NRR 4,000, dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan NRR 3,173.

#### 4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. terus dilakukan pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- e. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey 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.

**LAMPIRAN PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut  
 ALAMAT : Jalan Datu Daim II No. 4 Pelaihari  
 Tlp/Fax. : (0512) 21004

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
5	3	1	2	4	3	3	3	2	3	0	0	0	0	0
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
8	3	4	4	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
9	3	2	3	4	3	3	4	2	3	0	0	0	0	0
10	4	3	4	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
12	3	4	4	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
13	3	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
14	3	4	4	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
15	3	4	4	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
16	3	4	4	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
17	3	4	4	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
18	3	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
19	3	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
20	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0	0	0	0	0
21	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0	0	0	0	0
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0	0	0	0	0
23	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
25	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
26	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
27	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
28	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
30	4	3	4	4	4	4	3	4	3	0	0	0	0	0
31	4	3	4	4	4	3	3	4	3	0	0	0	0	0
32	4	3	4	4	4	3	3	4	3	0	0	0	0	0
33	4	3	4	4	4	3	3	3	3	0	0	0	0	0
34	4	3	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
35	4	3	4	4	4	3	3	3	4	0	0	0	0	0
36	3	3	4	4	4	3	3	3	4	0	0	0	0	0
37	3	3	4	4	4	3	3	3	3	0	0	0	0	0
38	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
40	3	4	3	4	3	4	4	4	3	0	0	0	0	0
41	3	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
53	3	4	3	4	3	3	3	2	3	0	0	0	0	0
54	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0	0	0	0	0
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
57	3	3	3	4	3	4	3	2	4	0	0	0	0	0
58	4	4	4	4	3	3	4	4	3	0	0	0	0	0
59	4	3	3	4	3	4	4	4	3	0	0	0	0	0
60	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0

61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
66	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0
70	3	3	3	4	3	3	4	4	4	0	0	0	0	0
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
72	4	3	3	4	3	4	3	3	3	0	0	0	0	0
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
75	3	3	3	4	4	3	4	3	4	0	0	0	0	0
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
78	4	4	3	4	4	3	4	3	3	0	0	0	0	0
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0
80	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
81	4	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
82	4	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
83	4	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
84	4	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
85	4	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
86	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
88	4	4	4	4	4	3	4	3	3	0	0	0	0	0
89	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
90	3	3	2	4	3	4	4	3	3	0	0	0	0	0
91	3	2	3	4	3	4	4	3	3	0	0	0	0	0
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
93	4	3	3	4	3	4	3	3	3	0	0	0	0	0
94	3	3	3	4	4	3	3	3	3	0	0	0	0	0
95	3	3	3	4	3	4	4	3	3	0	0	0	0	0
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
97	3	3	3	4	4	4	3	3	3	0	0	0	0	0
98	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0	0	0	0	0
99	3	3	3	4	3	3	3	2	2	0	0	0	0	0
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
101	4	4	3	4	3	4	3	3	3	0	0	0	0	0
102	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0	0	0	0	0
103	4	3	3	4	4	4	3	3	3	0	0	0	0	0
104	3	4	3	4	3	4	3	3	4	0	0	0	0	0
105	3	4	3	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
106	3	4	3	4	3	4	3	4	4	0	0	0	0	0
107	4	4	3	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
108	3	4	3	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
109	4	4	3	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
110	3	4	3	4	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0
111	4	3	3	4	3	3	3	4	3	0	0	0	0	0
112	3	3	3	4	4	4	3	3	3	0	0	0	0	0
113	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
115	4	3	3	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
116	4	4	3	4	4	3	4	3	3	0	0	0	0	0
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0	0	0	0	0
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
119	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
120	3	4	3	4	3	3	4	2	3	0	0	0	0	0
121	3	3	3	4	3	4	4	3	3	0	0	0	0	0
122	3	3	3	4	4	4	4	3	3	0	0	0	0	0
123	3	3	3	4	4	3	3	3	3	0	0	0	0	0
124	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
125	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
126	4	4	4	4	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0

127	3	3	3	4	3	2	3	2	3	0	0	0	0	0
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
129	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
130	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
131	3	4	3	4	3	3	4	4	3	0	0	0	0	0
132	3	3	3	4	3	3	4	2	3	0	0	0	0	0
133	3	3	3	4	4	3	4	3	3	0	0	0	0	0
134	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
135	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0	0	0	0	0
136	3	4	4	4	4	4	4	3	3	0	0	0	0	0
137	4	4	3	4	4	3	4	2	3	0	0	0	0	0
138	3	3	3	4	4	3	4	2	4	0	0	0	0	0
139	3	3	3	4	4	3	4	3	3	0	0	0	0	0
140	3	3	3	4	4	3	4	3	4	0	0	0	0	0
141	3	3	3	4	4	2	4	3	3	0	0	0	0	0
142	4	3	4	4	4	3	4	3	3	0	0	0	0	0
143	3	3	3	4	4	3	4	3	3	0	0	0	0	0
144	4	4	3	4	4	4	4	3	3	0	0	0	0	0
145	3	3	3	4	4	4	4	3	3	0	0	0	0	0
146	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0	0	0	0	0
147	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0	0
148	4	3	4	4	3	3	4	3	4	0	0	0	0	0
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0
ΣNilai /Unsur	509	502	501	600	511	514	511	493	476	0	0	0	0	0
NRR / Unsur	3,393	3,347	3,340	4,000	3,407	3,427	3,407	3,287	3,173	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,371	0,371	0,444	0,378	0,380	0,378	0,365	0,352	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>IKM Unit pelayanan</b>														*) 3,417 **) 85,415

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,41**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,3
- C (Kurang Baik) : 65 - 76,6
- D (Tidak Baik) : 25 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,393
U2	Prosedur	3,347
U3	Waktu Penyelesaian	3,340
U4	Biaya/ Tarif	4,000
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,407
U6	Kompetensi Pelaksana	3,427
U7	Perilaku Pelaksana	3,407
U8	Penanganan Pengaduan	3,287
U9	Sarana dan Prasarana	3,173
U10		0,000
U11		0,000
U12		0,000
U13		0,000
U14		0,000