

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
TAHUN 2023

ABSTRAK

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR BULAN JANUARI - JUNI TAHUN 2023

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dilakukan dengan mengisi kuisioner oleh responden melalui Elektronik Survei. Kuisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya Produk Pelayanan, Kompetisi Pelayanan, Perilaku pelaksana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Serta Sarana dan Prasarana.

Responden ditentukan berdasarkan jumlah kunjungan pada masing-masing loket layanan, yaitu loket pelayanan Kartu Keluarga, KTP El, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, Surat Keterangan Pindah WNI, dan Akta Perkawinan. Pelaksanaan survey dilaksanakan dari tanggal 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2023. Indeks Kepuasan Masyarakat secara Kumulatif adalah **92.5**, ini berarti berada dalam nilai Interval Konversi **IKM 88,31 – 100,00** dengan katagori mutu pelayanan **A (SANGAT BAIK)**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	
NILAI IKM	RESPONDEN :
92.5	RESPONDEN
	JUMLAH : 540 Orang
	JENIS KELAMIN : L = 353 Orang P = 106 Orang
	PENDIDIKAN : SD = 72 Orang SMP = 106 Orang SMA = 290 Orang D3/D4 = 11 Orang S1 = 60 Orang S2/S3 = 1 Orang
	PERIODE SURVEI : 01 JANUARI S/D 30 JUNI TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T atas limpahan rahmatnya sehingga kami dapat menyusun dan menjelaskan laporan survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar periode 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2023.

Laporan ini berisikan langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, serta penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negri dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan dan kersama semua pihak serta Tim Penyusun Laporan hasil Survai Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga persusunnya laporan ini.

Kami sadar bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan didalamnya. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu sangat diharapkan kritik, serta saran yang bersifat membangun bagi kami, untuk menjadi acuan dalam perbaikan kedepannya. Besar harapan kami laporan ini dapat bermanfaat bagi Masyarakat serta Pemerintah Kabupaten Kampar khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sebagai penyedia pelayanan publik dalam memperbaiki pelayanan Adminitrasi Penduduk.

Bangkinang, Agustus 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**

MUSLIM, S. Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19670702 199002 1 001

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv

BAB. I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	2
1.3. MASUD DAN TUJUAN SURVEY KEPUASAN	2
1.4. METODE PELAKSANAAN SKM	3
1.5. TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	4
1.6. JADWAL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	4

BAB II HASIL PENGUKURAN SKM

2.1. IDENTITAS RESPONDEN	5
2.2. INDEKS SETIAP UNSUR PELAYANAN	7
2.3. HASIL REKAPITULASI PERHITUNGAN SKM	10
2.4. HASIL ANALISIS	11
2.5. PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS	11

BAB. III PENUTUP

3.1. KESIMPULAN	13
3.2. SARAN	13

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Tim Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Tahun 2022

Lampiran 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan KK

Lampiran 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan KTP

Lampiran 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penerbitan Akta
Kelahiran

Lampiran 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Akta Kematian

Lampiran 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan KIA

Lampiran 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Keterangan Pindah
WNI

Lampiran 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Akta Perkawinan

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 1.4	Daftar Sampel	3
Tabel 2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	5
Tabel 2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	6
Tabel 2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	6
Tabel 2.2.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Loker Pelayanan KK	7
Tabel 2.2.2	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Loker Pelayanan KTP	8
Tabel 2.2.3	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Loker Pelayanan Akta Kelahiran	8
Tabel 2.2.4	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Loker Pelayanan Akta Kematian	8
Tabel 2.2.5	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Loker Pelayanan KIA	9
Tabel 2.2.6	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Loker Pelayanan Keterangan Pindah WNI	9
Tabel 2.2.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Loker Pelayanan Akta Perkawinan	10
Tabel 2.3	Hasil Rekapitulasi Perhitungan SKM	10
Tabel 3.2	Rencana Tindak Lanjut	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan publik (user). Penyelenggaraan pemerintah yang baik juga akan memberikan timbal balik bagi pihak penyelenggara itu sendiri dari masyarakat sebagai user utama baik di wilayah provinsi maupun Kabupaten/Kota. Respon dari masyarakat itu sendiri dapat digambarkan dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan oleh Pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan : adapun tujuan dari organisasi ini adalah mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan terciptanya pelayanan yang membahagiakan masyarakat melalui : kewenangan koordinasi, pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi : pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan : penyajian dan pemanfaatan data kependudukan serta pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh hasil pengukuran atas pendapat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, kami melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk meminta penilaian atau pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Republik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Adapun sasaran dilakukan SKM adalah :

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 penyelenggaraan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan bahan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas survei kepuasan masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

1.4 Metode Pelaksanaan SKM

1.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuisionar melalui Elektronik Survei yang berpedoman pada Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 : Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.4.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah total jumlah kunjungan masyarakat pada bulan Juli pada masing-masing loket layanan yang dilakukan survei yaitu : Loket layanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Penerbitan KTP, Penerbitan Akta Kelahiran, Penerbitan Akta Kematian, Penerbitan KIA, Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI dan Penerbitan Akta Perkawinan.

Sampel

Sampel ditetapkan besaran jumlah kunjungan pada masing-masing unit pelayanan :

1. KTP, penentuan sampelnya berdasarkan jumlah kunjungan per bulannya.
2. KK, penentuan sampelnya berdasarkan jumlah kunjungan per bulannya.
3. Akte Kelahiran, penentuan sampelnya berdasarkan jumlah kunjungan per bulannya.
4. Surat Pindah WNI, penentuan sampelnya berdasarkan jumlah kunjungan per bulannya.
5. KIA, penentuan sampelnya berdasarkan jumlah kunjungan per bulannya.
6. Penerbitan Akta Perkawinan, penentuan sampelnya berdasarkan jumlah kunjungan per bulannya.
7. Penerbitan Akta Kelahiran, penentuan sampelnya berdasarkan jumlah kunjungan per bulannya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.4 Daftar Sampel

No	Jenis Pelayanan	Sampel
1.	Penerbitan KK	62
2.	Penerbitan KTP	29
3.	Penerbitan Akta Kelahiran	201
4.	Penerbitan Akta kematian	38
5.	Penerbitan KIA	22
6.	Penerbitan Surat Ket. Pindah WNI	169
7.	Penerbitan Akta Perkawinan	18

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuisisionar melalui Elektronik Survei yang berpedoman pada Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 : Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim pelaksanaan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar diantaranya :

Pengarah : Kepala Dinas
Ketua : Sekretaris Dinas
Sekretaris : Kasubag Umum dan Kepegawaian
Anggota : - Kasi Kelahiran dan Kematian
- Kasi Identitas Penduduk
- Kasi Pindah Datang
- Rahim Ma'ruf
- Madotillah, SE
- Liendra Juniarti, St
- Elvina Winti Anggraini, SE

1.6 Jadwal Pelaksanaan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dilaksanakan 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2023.

BAB II

HASIL PENGUKURAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kampar tanggal 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2023. Untuk lebih detailnya tentang pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kampar dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

2.1 Identitas Responden

Untuk lebih diteail nya akan dijelaskan uraian tentang kondisi Responden pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan masing-masing kelompok, seperti dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1.1 Karakteristik responden Berdasarkan jenis kelamin

Loket Pelayanan	Jenis Kelamin				Jumlah
	Laki-Laki		Perempuan		
Penerbitan KK	45	73%	17	27%	62
Penerbitan KTP	13	45%	16	55%	29
Penerbitan Akta Kelahiran	131	65%	70	35%	201
Penerbitan Akta Kematian	13	34%	25	66%	38
Penerbitan KIA	21	95%	1	5%	22
Penerbitan Surat Ket. Pindah WNI	111	66%	58	34%	169
Penerbitan Akta Perkawinan	18	100%	0	0%	18
Disdukcapil Kampar	353	65%	187	35%	540

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar kebanyakan dilakukan oleh laki-laki sebesar 65% dan perempuan sebesar 35% Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Namun tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

Tabel 2.1.2 Karakteristik responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Respondent	loket Pelayanan disdukcapil														Disdukcapil Kampar	
	KK		KTP		Akta Kelahiran		Akta kematian		KIA		Ket. Pindah WNI		Akta Kawin			
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Responden	62		29		210		38		22		169		18		540	
SD	1	2	0	0	21	10	1	3	4	18	44	26	1	6	72	13
SMP	7	11	1	3	34	17	6	16	6	27	40	24	12	67	106	20
SMA	43	69	28	97	112	56	25	66	9	41	67	40	5	28	290	54
D3/D4	2	3	0	2	4	2	1	3	0	0	4	2	0	0	11	2
S1	9	15	0	10	29	14	5	13	3	14	14	8	0	0	60	11
S2/S3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Berdasarkan tabel 2.2 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar didominasi oleh lulusan berpendidikan SMA sebesar 54%, selanjutnya urutan kedua berpendidikan SMP sebesar 20%, selanjutnya urutan ketiga berpendidikan SD sebesar 13%. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah berpendidikan menengah. Dilihat dari hasil diatas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah yang berpengaruh terhadap proses pelayanan. Petugas pelayanan harus senantiasa pro aktif dalam melayani masyarakat, karena dalam pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan pemahaman yang baik terhadap proses pelayanan dan tindakan pelayanan yang dilakukan.

Tabel 2.1.3 Karakteristik Responder Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Respondent	loket Pelayanan disdukcapil														Jumlah	
	KK		KTP		Akta Lahir		Akta kematian		KIA		Ket. Pindah WNI		Akta Kawin			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Responden	62		29		201		38		22		169		18		540	
PNS	1	2	0	0	7	3	3	8	0	0	2	1	0	0	13	2
TNI	2	3	0	0	3	1	0	0	0	0	3	2	0	0	8	1
POLRI	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SWASTA	14	23	0	0	68	34	2	5	0	0	59	35	0	0	143	26
WIRA USAHA	19	31	2	7	2	1	1	3	9	41	2	1	0		35	6
LAINNYA	25	40	27	93	121	60	32	84	13	59	103	61	18	100	340	63

Berdasarkan tabel 2.3 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan lainnya sebesar 63%, urutan kedua adalah swasta sebesar 26%, urutan ke tiga adalah wira usaha sebesar 6%, dan urutan terendah adalah jenis pekerjaan Polri sebesar 0%.

2.2 Indeks setiap unsur pelayanan

Berikut ini merupakan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat pada setiap pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2.1 Servei Kepuasan Masyarakat Pada loket Pelayanan KK

No	Nilai Pelayanan	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	219	3.532	0.392
U2	Prosedur	224	3.613	0.401
U3	Waktu pelayanan	222	3.581	0.398
U4	Biaya/tarif	246	3.968	0.441
U5	Produk layanan	212	3.419	0.380
U6	Kompetensi pelaksana	213	3.435	0.382
U7	Perilaku pelaksana	202	3.258	0.362
U8	Sarana prasarana	204	3.29	0.366
U9	Penanganan pengaduan	236	3.806	0.423
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 88.62 MUTU PELAYANAN A				

Dari tabel 2.2.1 dapat disimpulkan bahwa responden pada loket pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian 9 unsur yang dinilai, mayoritas kinerja pelayanan unturnya baik dengan indeks kepuasan masyarakatnya 88.62 , dalam penilaian ini unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif (U4).

Tabel 2.2.2 Servei Kepuasan Masyarakat Pada Kartu loket Pelayanan KTP

No	Nilai Pelayanan	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	116	4	0.444
U2	Prosedur	116	4	0.444
U3	Waktu pelayanan	116	4	0.444
U4	Biaya/tarif	116	4	0.444
U5	Produk layanan	105	3.621	0.402
U6	Kompetensi pelaksana	98	3.379	0.375
U7	Perilaku pelaksana	91	3.138	0.349
U8	Sarana prasarana	92	3.172	0.352
U9	Penanganan pengaduan	83	2.862	0.318
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 89.368 MUTU PELAYANAN A				

Dari tabel 2.2.2 dapat disimpulkan bahwa responden pada loket pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian 9 unsur yang dinilai, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya baik dengan indeks kepuasan masyarakatnya 89,368 dalam penilaian ini unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif (U4)

Tabel 2.2.3 Servei Kepuasan Masyarakat Pada Loket Akta Kelahiran

No	Nilai Pelayanan	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	788	3.92	0.436
U2	Prosedur	787	3.915	0.435
U3	Waktu pelayanan	784	3.9	0.433
U4	Biaya/tarif	795	3.955	0.439
U5	Produk layanan	783	3.896	0.433
U6	Kompetensi pelaksana	786	3.91	0.434
U7	Perilaku pelaksana	774	3.851	0.428
U8	Sarana prasarana	770	3.831	0.426
U9	Penanganan pengaduan	773	3.846	0.427
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		97.291	MUTU PELAYANAN	A

Dari tabel 2.2.3 dapat disimpulkan bahwa responden pada loket pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kampar sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian 9 unsur yang dinilai, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya baik dengan indeks kepuasan masyarakatnya 97.291, dalam penilaian ini unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif (U4)

Tabel 2.2.4 Servei Kepuasan Masyarakat Pada Loket Akta Kematian

No	Nilai Pelayanan	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	149	3.921	0.436
U2	Prosedur	149	3.921	0.436
U3	Waktu pelayanan	148	3.895	0.433
U4	Biaya/tarif	151	3.974	0.442
U5	Produk layanan	148	3.895	0.433
U6	Kompetensi pelaksana	148	3.895	0.433
U7	Perilaku pelaksana	147	3.868	0.430
U8	Sarana prasarana	146	3.842	0.427
U9	Penanganan pengaduan	147	3.868	0.430
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		97.442	MUTU PELAYANAN	A

Dari tabel 2.2.4 dapat disimpulkan bahwa responden pada loket pelayanan Akte Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian 9 unsur yang dinilai, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya baik dengan indeks kepuasan masyarakatnya 97.442, dalam penilaian ini unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif (U4).

Tabel 2.2.5 Servei Kepuasan Masyarakat Pada Loket Kartu Pelayan KIA

No	Nilai Pelayanan	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	67	3.045	0.338
U2	Prosedur	67	3.045	0.338
U3	Waktu pelayanan	67	3.045	0.338
U4	Biaya/tarif	87	3.955	0.439
U5	Produk layanan	66	3	0.333
U6	Kompetensi pelaksana	66	3	0.333
U7	Perilaku pelaksana	66	3	0.333
U8	Sarana prasarana	66	3	0.333
U9	Penanganan pengaduan	88	4	0.444
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		80.808	MUTU PELAYANAN	B

Dari tabel 2.2. dapat disimpulkan bahwa responden pada loket pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian 9 unsur yang dinilai, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya baik dengan indeks kepuasan masyarakatnya 80.808, dalam penilaian ini unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif (U4).

Tabel 2.2.6 Servei Kepuasan Masyarakat Pada Loket Keterangan Pindah WNI

No	Nilai Pelayanan	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	607	3.592	0.399
U2	Prosedur	578	3.42	0.380
U3	Waktu pelayanan	599	3.544	0.394
U4	Biaya/tarif	676	4	0.444
U5	Produk layanan	565	3.343	0.371
U6	Kompetensi pelaksana	597	3.533	0.393
U7	Perilaku pelaksana	572	3.385	0.376
U8	Sarana prasarana	559	3.308	0.368
U9	Penanganan pengaduan	620	3.669	0.408
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		88.314	MUTU PELAYANAN	A

Dari tabel 2.2.5 dapat disimpulkan bahwa responden pada loket pelayanan Keterangan Pindah WNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian 9 unsur yang dinilai, mayoritas kinerja pelayanan unturnya baik dengan indeks kepuasan masyarakatnya 88.314, dalam penilaian ini unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif (U4).

Tabel 2.2.7 Servei Kepuasan Masyarakat Pada Loket Akta Perkawinan

No	Nilai Pelayanan	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang	
U1	Persyaratan	72	4	0.444	
U2	Prosedur	72	4	0.444	
U3	Waktu pelayanan	72	4	0.444	
U4	Biaya/tarif	72	4	0.444	
U5	Produk layanan	71	3.944	0.438	
U6	Kompetensi pelaksana	72	4	0.444	
U7	Perilaku pelaksana	72	4	0.444	
U8	Sarana prasarana	71	3.944	0.438	
U9	Penanganan pengaduan	72	4	0.444	
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT			99.691	MUTU PELAYANAN	A

Dari tabel 2.2.5 dapat disimpulkan bahwa responden pada loket pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian 9 unsur yang dinilai, mayoritas kinerja pelayanan unturnya baik dengan indeks kepuasan masyarakatnya 99.691, dalam penilaian ini unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif (U4).

2.3 Rekapitulasi Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berikut ini merupakan hasil Rekapitulasi Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar ;

Tabel 2.3 Hasil Rekapitulasi Perhitungan SKM

NO	LOKETPELAYANAN	NRR	IKM	MUTU	KINERJA UNUT PELAYANAN
1	Kesesuaian Persyaratan	3,71	10,30	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,71	10,30	A	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,70	10,27	A	Sangat Baik
4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,97	11,02	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,64	10,11	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,59	9,97	A	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,5	9,72	A	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,48	9,66	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,72	10,33	A	Sangat Baik
TOTAL		33.02	91,68	92,5	A

Dari tabel 2.3 dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian 9 unsur nya, mayoritas kinerja nya baik. Dalam penilaian ini unsur yang mendapatkan nilai terbaik yaitu Biaya/tarif (U4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,97. Hasil penilaian terhadap Biaya/tarif (U4) dari 540 responden yang disurvei, responden menyatakan bahwa biaya/tarif gratis, sehingga unsur ini sudah memuaskan masyarakat.

BAB III

ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT

3.1 Hasil Analisis

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dilaksanakan menggunakan elektronik survei dengan sampel sebanyak 1971 (seribu Sembilan ratus tujuh puluh satu) responden dilingkungan kantor dinas. Adapun mayoritas responden dari komposisi keseluruhan responden yang didapat berasal dari responden dengan jenis kelamin laki-laki dengan tingkat pendidikan terakhir SMA, serta dengan jenis pekerjaan kelompok kerja lainnya.

Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata Kepuasan Masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 92,5 atau dapat dikategorikan **SANGAT BAIK** (dapat dilihat pada tabel 2.3) hasil ini didapat dengan pengisian kuesener kepada 540 (Lima Ratus Empat Puluh) responden dengan cara elektronik survei.

Data pada tabel 2.3 menunjukkan bahwa dari 9 (Sembilan) unsur penilaian yang ada terdapat kategori unsur penilaian yang mendapat nilai tertinggi yaitu kategori Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata-rata unsur penilaian 3,97. Sedangkan unsur dengan penilaian terendah adalah kategori Kualita sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,48. Dari penilaian tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar memiliki kelebihan dalam hal Biaya/tarif serta kekurangannya dalam hal Kualitas sarana dan Prasarana.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam semua unsur masuk dalam kategori SANGAT BAIK, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini di jalankan.

Berikut merupakan 9 (Sembilan) unsur pelayanan berdasarkan ruang lingkup penilaian dalam kegiatan Suvei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan
2. Unsur Prosedur Pelayanan
3. Unsur Kecepatan Pelayanan
4. Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya
5. Unsur Kesesuaian Pelayanan
6. Unsur Kompetensi Petugas
7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Unsur Penanganan Pengaduan

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kesesuaian Persyaratan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat. 2. Pemasangan spanduk persyaratan di lingkungan kantor.	3 Bulan	Kepala Dinas
2	Prosedur Pelayanan	1. Sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat. 2. Pemasangan SOP pelayanan di lingkungan kantor.	3 Bulan	Kepala Dinas
3	Kecepatan Pelayanan	1. Sosialisasi dan pengawasan terhadap peningkatan kinerja aparatur. 2. Evaluasi rutin terhadap kecepatan kinerja aparatur.	3 Bulan	Kepala Dinas
4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	1. Pemasangan spanduk/informasi mengenai biaya gratis pelayanan di lingkungan kantor. 2. Sosialisasi terkait biaya gratis pelayanan pada website dinas.	1 Bulan	Kepala Dinas
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	1. Peningkatan kinerja petugas pelayanan. 2. Sosialisasi produk pelayanan kepada petugas pelayanan.	3 Bulan	Kepala Dinas
6	Kompetensi Petugas	1. Peningkatan kualitas aparatur terhadap teknologi (Bimtek).	3 Bulan	Kepala Dinas
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1. Sosialisasi etika pelayanan kepada seluruh aparatur. 2. Evaluasi kinerja aparatur.	3 Bulan	Kepala Dinas

8	Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Melakukan renovasi/ perbaikan fasilitas sarana dan prasarana di lingkungan kantor.	6-12 Bulan	Kepala Dinas
9	Penanganan Pengaduan	1. Sosialisasi terkait tata cara pengaduan pelayanan via website kepada pengguna pelayanan.	3 Bulan	Kepala Dinas

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa beberapa upaya yang akan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam rangka menindaklanjuti keluhan masyarakat akan kekurangan pelayanan publik meliputi : Sosialisasi persyaratan pelayanan; Pemasangan spanduk persyaratan pelayanan; Sosialisasi prosedur pelayanan; Pemasangan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan kantor; Peningkatan kinerja petugas pelayanan; Peningkatan kualitas aparatur terkait teknologi; Pemasangan spanduk biaya gratis pelayanan; sosialisasi terkait biaya gratis pelayanan pada website Dinas; Peningkatan kinerja petugas pelayanan; Sosialisasi produk pelayanan kepada petugas pelayanan; Peningkatan aparatur terhadap teknologi (Bimtek); Sosialisasi etika pelayanan kepada seluruh aparatur; Evaluasi kinerja aparatur; Melakukan renovasi/ perbaikan fasilitas dan prasarana di lingkungan kantor; Sosialisasi terkait tata cara pengaduan pelayanan via website kepada pengguna pelayanan. Dengan demikian diharapkan agar kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar terkhusus pada unsur yang dinilai kurang dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperbaiki sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

BAB IV

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar per 01 Januari sampai dengan 30 Juni tahun 2023 yaitu:

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dilaksanakan dengan sampel sebanyak 540 (Lima Ratus Empat Puluh) responden, yang telah mengisi kuesioner melalui elektronik survey.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) konversi sebesar **92,5** yang berarti termasuk dalam kategori "**SANGAT BAIK**" dengan mutu pelayanan "**A**".
3. Nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terendah ada pada unsur penilaian Kualitas sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai rata-rata unsur penilaian 3,48. Sedangkan nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertinggi ada pada penilaian Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata-rata unsur penilaian 3,97.

3.2 Saran/rekomendasi

Adapun Saran atau Rekomendasi perbaikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar terkait penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada sebagai berikut :

1. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakat meningkat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar harus lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.
3. Keramahan pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
5. Kecepatan pelayanan agar lebih ditingkatkan.
6. Survei ini harus dilakukan agar petugas layanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.