

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
(Periode Januari – Maret 2022)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN FAKFAK

2022

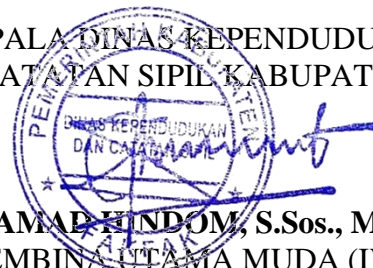
KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari-Maret Tahun 2022 dapat diselesaikan dengan segala baik. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan dapat menjadi gambaran atau persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak.

Sebagai Instansi yang mengedepankan Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak menetapkan “Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Mendukung Kebijakan Pemerintah melalui Pelayanan Prima Menuju Masyarakat Tersenyum”, sebagai Visi dalam menyelenggarakan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Fakfak. Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan hal pokok dan mendasar dalam kerangka dimensi pembangunan masyarakat seutuhnya, karena segala aspek pendanaan dalam berbagai bidang pembangunan berpangkal dari dan untuk masyarakat. Adalah sangat tidak mungkin. Apabila didalam pembangunan tidak menghadirkan masyarakat sebagai penentu tujuan pembangunan.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai stakeholder, terkhusus seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, Provinsi Papua Barat sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FAKFAK



SAMAD HINDOM, S.Sos., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP19630716 198603 1 020

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I. PENDAHULUAN	4
A. LATAR BELAKANG	4
B. TUJUAN.....	4
C. SASARAN	5
D. PRINSIP	5
E. RUANG LINGKUP	6
F. UNSUR SKM.....	6
G. MANFAAT	7
H. METODE	7
BAB II. HASIL DAN ANALISIS DATA	11
A. DATA KUESIONER	11
B. PERHITUNGAN.....	11
C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS	14
BAB. III PENUTUP	16
A. KESIMPULAN	16
B. SARAN.....	16
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil dari pengolahan SKM ini, akan dijadikan tolak ukur dalam perbaikan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, agar kedepan semakin baik, efektif dan efisien.

B. TUJUAN

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana :

1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ADMINDUK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
2. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ADMINDUK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. SASARAN

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.

D. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. UNSUR SKM

Unsur SKM dalam Peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi : Pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

G. MANFAAT

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

H. METODE

Metode yang dilakukan berupa Survei periodik. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak melakukan survei setiap 3 (tiga) bulan sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

1. Pelaksana Survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga 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.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan Survei

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

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

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

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan Wawancara Tatap Muka,
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.

4. Persiapan Survei

1. Penyiapan Bahan Survei

- a. Kuesioner Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua 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.

3) Bagian Ketiga

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.

c. 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, yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai 3;
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

5. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 25 responden yang ditentukan secara acak yang diambil dari masyarakat yang datang ke Kantor Dukcapil Fakfak guna pengurusan Adminduk pada setiap jam pelayanan kantor berlangsung.

6. Pengolahan Hasil

Pengolahan kuesioner yang masuk, diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan, Untuk kuesioner DinaS Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, pengolahannya berpedoman pada ketentuan yang berlaku.

7. Pelaporan Hasil

Pelaporan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang didasarkan pada Peraturan Menpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dengan cara:
 - Membuat scoring/nilai persepsi dengan diberi tanda silang (x) pada setiap jawaban. Jawaban “a” diberi nilai 1, jawaban “b” diberi nilai 2, jawaban “c” diberi nilai 3 dan jawaban “d” diberi nilai 4.
 - Dalam perhitungan nilai pada 9 butir pertanyaan, maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus.

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Butir}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

- b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- c. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

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

- d. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Penilaian dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dengan rumus.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Penilaian	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.26 – 4.00	88.31 - 100	A	Sangat Baik

BAB II HASIL DAN ANALISIS DATA

A. DATA KUESIONER

Beberapa pertanyaan dalam kuesioner antara lain:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas ini.
4. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

B. PERHITUNGAN

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dari Hasil kuesioner terhadap 25 lembar, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

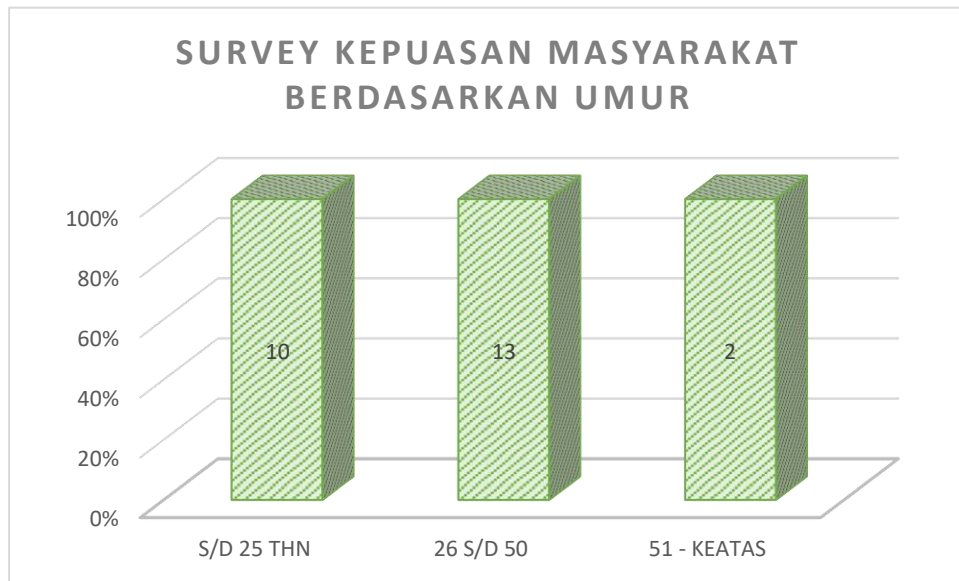
Laki-laki = 12 orang

Perempuan = 13 orang



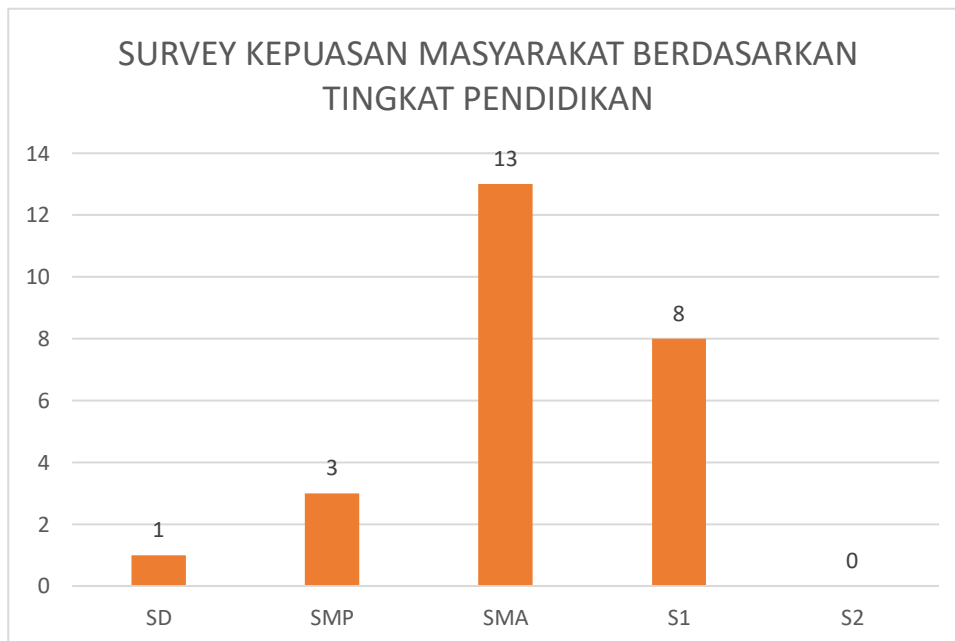
2. Umur

- S/d 25 tahun = 10 orang
- 26 – 50 tahun = 13 orang
- 51 tahun ke atas = 2 orang



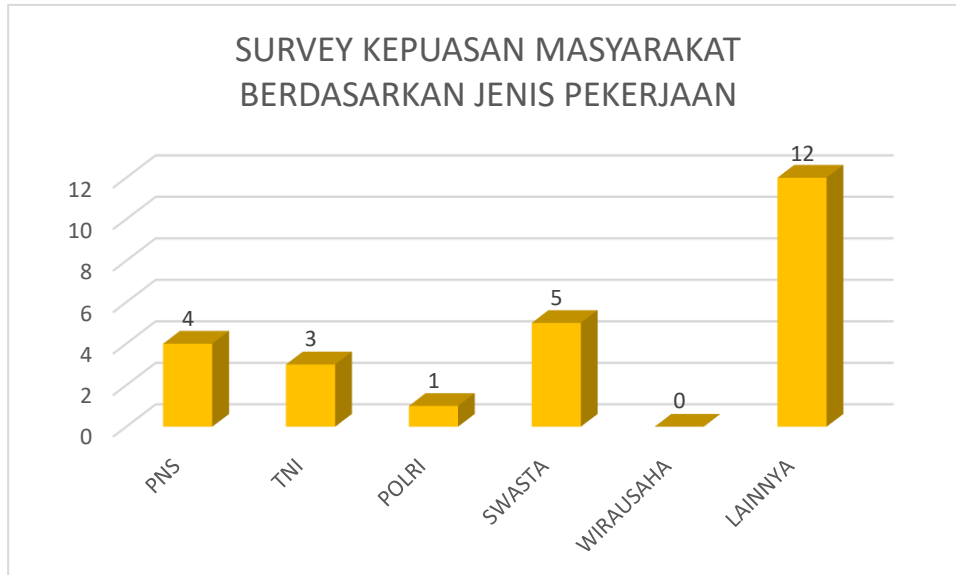
3. Pendidikan

- Tamat SD = 1 orang
- Tamat SMP = 3 orang
- Tamat SMA = 13 orang
- S1 = 8 orang
- S2 = 0 orang



4. Pekerjaan

- PNS = 4 orang
- TNI = 3 orang
- POLRI = 1 orang
- SWASTA = 5 orang
- WIRAUSAHA = 0 orang
- LAINNYA = 12 orang

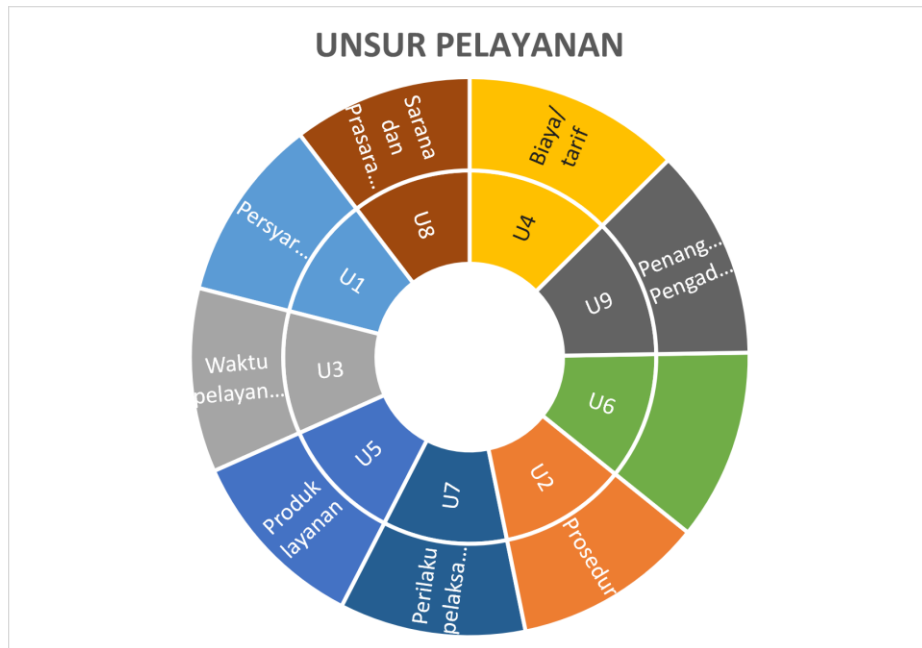


Sedangkan berdasarkan Hasil Pengolahan data SKM (*Terkampir*) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dengan cara:

- Membuat scoring/nilai persepsi dengan diberi tanda silang (x) pada setiap jawaban. Jawaban “a” diberi nilai 1, jawaban “b” diberi nilai 2, jawaban “c” diberi nilai 3 dan jawaban “d” diberi nilai 4, maka diperoleh hasil sebai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI PERSEPSI
U2	Prosedur	3.440	A
U3	Waktu Pelayanan	3.320	A
U4	Biaya / Tarif	3.920	A
U5	Produk Layanan	3.360	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.440	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.360	A
U8	Sarana dan Prasarana	3.240	B
U9	Penanganan Pengaduan	3.800	A

IKM Unit Pelayanan 86.667 = Baik



C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

Sebagaimana Hasil Perhitungan Kuesioner, maka bersama ini kami uraian hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur kinerja pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan.

Hasil survei menyatakan bahwa hasil NRR adalah 3.320 atau “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak dalam memberitahukan secara jelas tentang persyaratan pelayanan Adminduk, sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil survei menyatakan bahwa hasil NRR adalah 3.440 atau “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, sesuai dengan yang diinginkan masyarakat, sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam mengurus Adminduk.

3. Ketetapan Waktu Pelayanan

Hasil survei menyatakan bahwa hasil NRR adalah 3.320 atau “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan dituliskan dengan jelas pada SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, sehingga setiap tahapan pelayanan diketahui pasti oleh masyarakat.

4. Kesesuaian Biaya.

Hasil survei menyatakan bahwa hasil NRR adalah 3.920 atau “Sangat Baik”, karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak tidak memungut biaya apapun dalam pelayanan kepada masyarakat.

5. Produk Layanan

Hasil survei menyatakan bahwa hasil NRR adalah 3.360 atau “Sangat Baik”. Karena Hasil pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil survei menyatakan bahwa hasil NRR adalah 3.440 atau “Sangat Baik”. Kompetensi pelaksana dalam hal ini yaitu: Kerapian Petugas dan Kebersihan Ruangan sangat baik, sehingga masyarakat merasa aman.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil survei menyatakan bahwa hasil NRR adalah 3.360 atau “Sangat Baik”. Perilaku dan keberadaan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak merupakan kunci keberhasilan dalam pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas.

8. Sarana dan Prasarana

Hasil survei menyatakan bahwa hasil NRR adalah 3.240 atau “Baik”. Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak baik, sehingga menghasilkan pelayanan kepada masyarakat dengan baik pula.

9. Penanganan Pengaduan

Hasil survei menyatakan bahwa hasil NRR adalah 3.800 atau “Sangat Baik”. Dikarenakan sudah ada Sarana Prasarana pengaduan dan tindak lanjut pengaduan, sehingga masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan pengaduan tersebut.

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data atas hasil SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak dilaksanakan pada Periode Bulan Januari – Bulan Maret 2022.
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Hasil SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak adalah **BAIK**, dengan nilai **86.667**.
5. Unsur Terkuat/Tertinggi dalam SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak adalah Biaya/Tarif, sedangkan Unsur Terendah adalah Sarana dan Prasarana.

B. SARAN

Walaupun mendapatkan predikat BAIK dari masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), tetapi ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh sebab itu, disampaikan beberapa rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan.
2. Meningkatkan Update Website yang dapat diakses oleh masyarakat dan dapat digunakan sebagai media/sarana untuk menyampaikan saran, usul maupun kritikam.
3. Peningkatan aparatur pegawai dalam mengikuti Bimtek Adminduk.
4. Kegiatan penyusuna SKM harus terus dilaksanakan sebagai suatu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu masyarakat, maka akan kami tingkatkan pelayanan tersebut dan menambah sarana prasarana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, baik berupa pelayanan secara langsung maupun tidak secara langsung.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE BULAN JANUARI - MARET 2022

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	2	2	2	4	4	1	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	4	4	3	4	2	4
6	2	4	3	4	3	4	4	2	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	4	3	3	3	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	3	3	3	4	4	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	3	3	4
14	4	3	2	4	3	3	2	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4
16	3	3	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4
19	4	4	4	4	3	3	3	3	4
20	4	3	3	4	3	4	4	4	4
21	3	4	4	4	3	3	3	3	3
22	3	3	4	4	3	4	3	3	4
23	4	3	3	4	3	4	3	3	4
24	3	4	4	4	4	3	4	3	4
25	4	4	3	4	3	4	3	4	4
ΣNilai /Unsur	83	86	83	98	84	86	84	81	95
NRR / unsur	3,320	3,440	3,320	3,920	3,360	3,440	3,360	3,240	3,800
NRR tertbg/ unsur	0,369	0,382	0,369	0,436	0,373	0,382	0,373	0,360	0,422
									*) 3,467
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									86,667

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 = NRR per unsur x 1/9 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,320
U2	Prosedur	3,440
U3	Waktu pelayanan	3,320
U4	Biaya/tarif	3,920
U5	Produk layanan	3,360
U6	Kompetensi pelaksana	3,440
U7	Perilaku pelaksana	3,360
U8	Sarana dan Prasarana	3,240
U9	Penanganan Pengaduan	3,800

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 86,667 = Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FAKFAK**

Tanggal		Waktu	
04 / 01 / 2022		<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : KK, REKAM KTP, CETAK KTP, SURAT PINDAH, AKTE LAHIR, (Pilih sesuai Pengurusannya) AKTE KEMATIAN, AKTE NIKAH, AKTE CERAI, AKTE PENGAKUAN ANAK, DLL.....			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		Usia : <input type="checkbox"/> 23 Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai ③ Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten ③ Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah ③ Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah ③ Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat ③ Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup ③ Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah ④ Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal ④ Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai ③ Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p> <p align="center">:)</p>

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FAKFAK**

Tanggal : 05 / 01 / 2022		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : KK, REKAM KTP, CETAK KTP, SURAT PINDAH, AKTE LAHIR, (Pilih sesuai Pengurusannya) AKTE KEMATIAN, AKTE NIKAH, AKTE CERAI, AKTE PENGAKUAN ANAK, DLL.....			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		Usia : 24 Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha <input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3/ <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3/ <input checked="" type="checkbox"/> Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3/ <input checked="" type="checkbox"/> Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4/ <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3/ <input checked="" type="checkbox"/> Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4/ <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4/ <input checked="" type="checkbox"/> Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4/ <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3/ <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p> <p>- Petugasnya bekerja dengan baik</p> <p>- Petugas juga harus menggunakan Masker.</p>