

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes 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 baik secara langsung, media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Dampak yang lebih jauh adalah hilangnya kepercayaan masyarakat. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes perlu dievaluasi secara periodik untuk menilai sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Salah satu cara untuk mengetahui hal itu adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction Survey*). Masyarakat merupakan salah satu sumber informasi yang sangat penting untuk mengetahui kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dalam memberikan pelayanan publik berupa penyediaan jasa, fasilitas, serta sarana dan prasarana publik.

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan instrumen dan indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri ini. Survey ini sangat penting untuk memperoleh informasi dan masukan dari masyarakat tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dalam memberikan pelayanan publik. Hasil survey dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan agar kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dalam memberikan pelayanan publik dapat terus meningkat.

B. Tujuan

Tujuan dilakukannya survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

C. Metode Survey

Metode Survey Kepuasan Masyarakat yang digunakan adalah dengan survey periodik. Survey periodik adalah survey yang dilakukan oleh

penyelenggara terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survey ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu tertentu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes melakukan survey dengan periode setiap 6 (enam) bulan.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pendekatan yang dilakukan dalam survey periodik ini adalah mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala *Likert*. Skala Likert adalah skala psikometrik yang dipergunakan dalam riset survey. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan skala persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

D. Tim Survey

Pelaksanaan survey dilaksanakan oleh Tim Survey yang dibentuk dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Nomor 903 /277/II/2018, dengan susunan sebagai berikut

Tabel 1.1

Tim Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama	Kedudukan dalam Dinas	Kedudukan dalam Tim
1.	Drs. Asmuni, M.Si	Kepala	Penanggung Jawab
2.	Suranto, SH	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi	Pimpinan Survey

		Pelayanan	
3.	Nunung Widyastuti, S.Sos, M.Si	Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan	Sekretaris Survey
4.	Suharis, S.IP	Kasi Pemanfaatan Data PDIP	Koordinator Survey
5.	Eko Setyawan, S.IP	Kepala Seksi Pindah Datang dan Pendataan	Surveyor
6.	Nur Fahmi Atmojo, S.Si	Staf Sub Bag Perencanaan	Surveyor
7.	Unggul Agus P, SH	Staf PDIP	Surveyor
8.	Pandu Aldi Pratama, A.Md	Staf PDIP	Surveyor
9.	Sri Miasih, SE	Staf Sekretariat	Surveyor

E. Jadwal Pelaksanaan Survey

Tabel 1.2
F. Tahapan Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan I				Bulan II				Bulan III				Bulan IV				Bulan V				Bulan VI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan	■	■	■	■																				
2	Pelaksanaan Survey					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
3	Penyusunan Laporan																					■	■	■	■

G. Unsur SKM

Variabel yang digunakan dalam survey ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 memuat unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Persyaratan, Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan, Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos 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 (usaha, pembangunan dan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

H. Manfaat

Dengan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dan Unit Pelayanan Adminduk Kecamatan

3. Sebagai bahan penertapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey Kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

BAB II

ANALISIS

A. Data Quesioner

A.1 Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dilakukan sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie dan Morgan* yang dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \frac{\{\lambda^2 \times N.P.Q\}}{\{d^2\} (N-1) + \lambda^2 \times P \times Q}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk =1 , taraf kesalahan bisa
1%, 5 %, 10%

N = Populasi

P = Populasi menyebar normal = Q = 0,5

D = 0,0

Atau dengan menggunakan tabel Krejcie dan Morgan, maka dengan populasi diatas 1.000.000 (satu juta) , maka sampel yang diambil adalah sebanyak minimal 384 responden dan Tim Survey memutuskan untuk mengambil 400 responden, disesuaikan dengan jumlah responden pada Survey Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2018

A.2 Lokasi Survey

Pemilihan anggota masyarakat dan lokasi yang akan dijadikan sampel di tiap-tiap kecamatan tersebut dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Dengan pendekatan rumah tangga, yaitu mendatangi anggota masyarakat di tempat tinggal mereka masing-masing di 17 kecamatan yang ada di Kabupaten Brebes yang pernah mengurus dokumen kependudukan baik di Unit Pelayanan Adminduk Kecamatan maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.
2. Dengan mendatangi responden di Ruang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

Pemilihan responden dengan cara ini tetap dilakukan dengan memperhatikan tempat tinggal yaitu di wilayah kabupaten Brebes dan jumlahnya tetap sesuai dengan umlah sampel/ responden yang telah ditetapkan.

A.3 Waktu Pengumpulan Data

Waktu pengumpulan data dilakukan pada jam pelayanan yaitu pukul 07.30 sampai dengan pukul 16.00 WIB

B. Perhitungan

Pengolah data masing masing unsur survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan Skala Likert, dengan nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = N$$

Maka bobot nilai rata - rata tertimbang adalah =0.11

Untuk nilai persepsi Per Unsur dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 2.1
Indeks Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN SMT II		
1	Persyaratan	2.45	D	tidak baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.54	D	tidak baik
3	Waktu Penyelesaian	2.20	D	tidak baik
4	Biaya/Tarif	3.90	A	sangat baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.37	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.22	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	2.13	D	tidak baik
8	Sarana dan Prasarana	2.83	C	kurang baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.90	C	kurang baik

Maka untuk mengetahui nilai indeks pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= (2.45 \times 0.11) + (2.54 \times 0.11) + (2.20 \times 0.11) + (3.90 \times 0.11) + \\ &\quad (3.37 \times 0.11) + (3.22 \times 0.11) + (2.13 \times 0.11) + (2.83 \times 0.11) + \\ &\quad (2.90 \times 0.11) \\ &= (0.2695) + (0.27885) + (0.24177) + (0.429) + (0.3707) + \\ &\quad (0.3542) + (0.23) + (0.3117) + (0.3192) \\ &= \mathbf{2.81} \end{aligned}$$

Maka Nilai Survey Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sesuai pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, disimpulkan sebagai berikut :

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

Dimana Nilai Dasar = 25

= 2.81 x 25

= **70.25**

Atau lebih ringkasnya bisa dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 2.2
Rekapitulasi Perhitungan Data Quesioner
Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2018

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN SMT II		
1	Persyaratan	2.45	D	tidak baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.54	D	tidak baik
3	Waktu Penyelesaian	2.20	D	tidak baik
B 4	Biaya/Tarif	3.90	A	sangat baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.37	B	Baik
A 6	Kompetensi pelaksana	3.22	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	2.13	D	tidak baik
B 8	Sarana dan Prasarana	2.83	C	kurang baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.90	C	kurang baik
SMT II	NILAI SKM SETELAH DI KONVERSI : 2,81 X 25 = 70,25		C	kurang baik

Perbandingan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2018, maka ada beberapa unsur pelayanan yang mengalami kenaikan maupun penurunan, sehingga menyebabkan penurunan nilai indeks kepuasan secara umum.

Untuk perbandingan hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahap I dan tahap II dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.3
Perbandingan Hasil SKM Semester I dan Semester II

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN SMT II			NILAI UNSUR PELAYANAN SMT I		
		Nilai	Kategori	Deskripsi	Nilai	Kategori	Deskripsi
1	Persyaratan	2.45	D	tidak baik	3.00	C	kurang baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.54	D	tidak baik	2.78	C	kurang baik
3	Waktu Penyelesaian	2.20	D	tidak baik	2.52	C	kurang baik
4	Biaya/Tarif	3.90	A	sangat baik	3.67	A	sangat baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.37	B	Baik	2.91	C	kurang baik
6	Kompetensi pelaksana	3.22	B	Baik	3.02	C	kurang baik
7	Perilaku pelaksana	2.13	D	tidak baik	3.04	C	kurang baik
8	Sarana dan Prasarana/maklumat pelayanan	2.83	C	kurang baik	2.85	C	kurang baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.90	C	kurang baik	2.89	C	kurang baik
SMT II	NILAI SKM SETELAH DI KONVERSI : 2,81 X 25 = 70,23		C	kurang baik			
SMT I	NILAI SKM SETELAH DI KONVERSI : 2,93 X 25 = 73.48				C	kurang baik	

Dari tabel diatas dapat dilihat, bahwa terjadi penurunan nilai indeks beberapa unsur pelayanan, yaitu unsur persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan perilaku pelaksana.

Sedangkan untuk unsur biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana mengalami kenaikan indeks.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden rata – rata mengalami ketidakpuasan dengan waktu pelayanan yang diberikan terutama pelayanan penandatanganan Kartu Keluarga.

Hal ini dikarenakan adanya kebijakan adminduk dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes yang baru yang

mewajibkan Kepala Keluarga untuk menandatangani Kartu Keluarga terlebih dahulu.

Hal ini merupakan sesuatu yang baru, sehingga penduduk belum terbiasa, dan menyebabkan lamanya waktu pelayanan penandatanganan Kartu Keluarga karena tidak sedikit Kartu Keluarga yang dikembalikan pada penduduk tanpa tandatangan Kepala Dinas karena kurangnya tanda tangan Kepala Keluarga.

Unsur persyaratan dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur juga mengalami penurunan indeks. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara tim survey, hal ini juga tidak terlepas dari pembaruan kebijakan adminduk oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, yang lebih menekankan kelengkapan persyaratan dan proses administrasi yang benar.

Pembenahan proses administrasi dengan pembaruan kebijakan adminduk yang tidak berbanding lurus dengan indeks kepuasan masyarakat dapat mengindikasikan bahwa selama ini, penduduk menganggap enteng persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur yang benar dan sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Media informasi yang dapat diakses masyarakat dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat dan kurangnya sosialisasi kebijakan adminduk yang lebih intensif dan tepat sasaran juga menjadi bagian yang dikeluhkan oleh penduduk.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2018, menunjukkan indeks kepuasan masyarakat yang mengalami penurunan, meskipun masih di kriteria kurang baik (C)

B. Saran / Rekomendasi

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat, maka Tim Survey menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Diperlukan perbaikan beberapa unsur pelayanan terutama mengenai kejelasan persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur. Penyediaan media informasi adminduk yang lebih dapat diakses secara leluasa oleh semua lapisan masyarakat, tidak terbatas pada masyarakat yang dapat mengakses media online tapi media informasi konvensional baik berupa leaflet, booklet sampai ke tangan masyarakat di lapisan terbawah. Sikap dan perilaku pelaksana pelayanan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes maupun pelaksana di Unit Pelayanan Adminduk Kecamatan memerlukan pembinaan teknis yang secara khusus menekankan sikap pelayanan yang memenuhi syarat 5S+ (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun dan Segera)