

2019

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BREBES



pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparaturnegara.

Untuk mengikutsertakan masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik diminta melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk itu kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM unit pelayanan publik dari tahun ke tahun.

B. Tujuan

Tujuan dari kegiatan SKM ini adalah:

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
4. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Brebes
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnegara Pemerintah Kabupaten Brebes.

C. Metode

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 SKM

Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat dibentuk dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Nomor 800/002.B/ Tahun 2019 dengan susunan sebagai berikut :

Pengarah : Drs. Mayang Sri Herbimo

Ketua : Gunarso, SH

Sekretaris : Nunung Widyastuti, S.Sos, M.Si

Surveyor : 1. Nur Fahmi Atmojo, S.Si

2. Makhfiah, SE

3. Fatechatun Maryani

4. Sri Yulianti, SE

5. Pandu Aldi Pratama, A.Md.Kom

6. Unggul Agus Pamungkas, SH

E. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat

Tabel 1.2

Tahapan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat

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																					■	■	■	■

F. Unsur SKM

Variabel yang digunakan dalam survey ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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)

G. 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 penetapan 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 Kuesioner

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 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 jumlah sampel/ responden yang telah ditetapkan.

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	3.11	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.11	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.95	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3.81	A	Sangat baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.07	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.16	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.14	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2.99	C	kurang baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.45	B	Baik

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

$$\begin{aligned}
 &= (3.11 \times 0.11) + (3.1 \times 0.11) + (2.95 \times 0.11) + (3.81 \times 0.11) + (3.07 \times 0.11) + \\
 &(3.16 \times 0.11) + (3.14 \times 0.11) + (2.99 \times 0.11) + (3.45 \times 0.11) \\
 &= (0.3421) + (0.341) + (0.3245) + (0.4191) + (0.3377) + (0.3476) + (0.3454) + \\
 &(0.3289) + (0.3795) = \mathbf{3.1658}
 \end{aligned}$$

C. 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

3.1658 x 25

= **79.145**

Atau lebih ringkasnya bisa dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 2.2

Rekapitulasi Perhitungan Data Quesioner
Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2019

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN		
		SMT II		
1	Persyaratan	3.11	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.11	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.95	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3.81	A	Sangat baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.07	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.16	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.14	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2.99	C	kurang baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.45	B	Baik
SMT I	NILAI SKM SETELAH DI KONVERSI : 3.1658 X 25 = 79.145		B	Baik

D. Deskripsi Hasil Analisis

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes mengalami kenaikan sebanyak 9 (sembilan) poin dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di tahun sebelumnya. Beberapa unsur pelayanan mengalami kenaikan yang signifikan.

Secara ringkas perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2018 dengan dengan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2019 adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3
Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Tahun 2018 dan Tahun 2019

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN SMT II			NILAI UNSUR PELAYANAN SMT I tahun 2019		
		2018	2019	2019	2018	2019	2019
1	Persyaratan	2.45	D	tidak baik	3.11	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.54	D	tidak baik	3.11	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.20	D	tidak baik	2.95	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3.90	A	sangat baik	3.81	A	Sangat baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.37	B	Baik	3.07	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.22	B	Baik	3.16	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	2.13	D	tidak baik	3.14	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2.83	C	kurang baik	2.99	C	kurang baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.90	C	kurang baik	3.45	B	Baik
SMT II 2018	NILAI SKM SETELAH DI KONVERSI : 2,81 X 25 = 70,23			C	kurang baik		
SMT I 2019	NILAI SKM SETELAH DI KONVERSI : 3.1658 X 25 = 79.145					B	Baik

Pada unsur persyaratan, indeks kepuasan masyarakat mengalami kenaikan sebanyak 0.66 poin. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur juga mengalami kenaikan. dari kategori tidak baik menjadi kategori baik. Sosialisasi mengenai kebijakan administrasi kependudukan secara terus menerus melalui media, baik cetak, radio dan media sosial resmi milik dinas, memiliki pengaruh yang besar terhadap pengetahuan penduduk mengenai persyaratan penerbitan dokumen kependudukan. Indeks kepuasan yang rendah di tahun sebelumnya lebih banyak karena kurangnya akses informasi yang benar dan tepat mengenai persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur penerbitan dokumen kependudukan. Akses informasi yang mudah, akan meminimalisir disinformasi yang beredar di masyarakat.

Unsur waktu penyelesaian juga mengalami kenaikan poin, meskipun menurut masyarakat unsur ini masih dikategorikan kurang baik. Berdasarkan wawancara pada saat survey kepada responden, waktu penyelesaian penerbitan KTP Elektronik menempati urutan pertama yang mendapatkan banyak perhatian dan keluhan. Hal ini tidak dapat dihindari karena ketersediaan blangko yang ada di Direktorat Jendral Dukcapil Kementerian Dalam Negeri terbatas untuk didistribusikan ke Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Untuk penerbitan dokumen kependudukan lain, waktu penyelesaian masih dalam perhitungan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Untuk unsur produk, spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana, indeks kepuasan masyarakat tidak banyak mengalami perubahan, yakni di kategori baik.

Unsur perilaku pelaksana yang pada hasil survey tahun sebelumnya dianggap tidak baik, karena responden sering dilayani dengan tidak ramah, pada tahun ini mengalami kenaikan dengan indeks 3.14 dari indeks 2.13 di tahun sebelumnya. Pelatihan budaya kerja aparatur pelayanan publik memberikan pengaruh kepada perubahan pola pelayanan yang sebelumnya

dilaksanakan oleh petugas pelayanan adminduk, baik di Unit Pelayanan Adminduk Kecamatan maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

Indeks unsur saran dan prasara pelayanan oleh responden masih dianggap kurang baik. Pada wawancara yang dilakukan kepada responden, ketidakpuasan muncul karena terbatasnya bangku antrian, sehingga seringkali responden harus berdiri dalam waktu yang lama untuk menunggu giliran. Keluhan tidak terjaganya kebersihan toilet juga menjadi poin penting terhadap persepsi responden terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

Indeks unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami kenaikan, dari kategori kurang baik menjadi baik. Keterbukaan informasi publik dan penanganan pengaduan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan menjadi poin penting kenaikan persepsi dalam indeks kepuasan masyarakat tahun ini.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2019 ini mengalami kenaikan indeks kepuasan masyarakat, dari kategori kurang baik menjadi baik.

Konsistensi pelaksanaan standar pelayanan yang telah ditetapkan memberikan pengaruh yang positif pada persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

B. Saran dan Rekomendasi

1. Pelatihan yang dilakukan secara berkesinambungan harus terus dilakukan baik dari segi peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan maupun budaya kerja aparatur pelayanan.
2. Standar pelayanan perlu ditetapkan secara rutin setiap tahun untuk memenuhi harapan masyarakat atas pelayanan yang lebih mudah, cepat dan dekat dengan memanfaatkan teknologi informasi.
3. Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas akan sangat membantu masyarakat untuk mengakses pelayanan yang lebih dekat dan tentu saja mempengaruhi pada biaya operasional untuk memperoleh pelayanan.
4. Untuk meningkatkan soliditas, kebersamaan dan kekompakan kerja, diperlukan kegiatan untuk membangun team building yang solid.

Brebes, 5 Agustus 2019

Tim Survey Kepuasan Masyarakat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Brebes