

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI
Tahun 2018**

A. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua reponden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	939
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	940
3.	Waktu Penyelesaian	854
4.	Keamanan	965
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	926
6.	Kompetensi Pelaksana	955
7.	Perilaku Pelaksana	954
8.	Sarana dan Prasarana	838
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.085

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri, periode Mei 2018

B. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (300).

Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3,13
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,13333
3.	Waktu Penyelesaian	2,84667
4.	Keamanan	3,2167
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,0867
6.	Kompetensi Pelaksana	3,18333
7.	Perilaku Pelaksana	3,18
8.	Sarana dan Prasarana	2,7933
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61667
	Jumlah	21,1867

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri periode Mei 2018.

C. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071.

Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	0,3443
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,34467
3	Waktu Penyelesaian	0,31313
4	Biaya / Tarif	0,3538
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,3395
6	Kompetensi Pelaksana	0,35017
7	Perilaku Pelaksana	0,3498
8	Sarana dan Prasarana	0,3073
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,39783
	Jumlah	3,10053

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri, periode Mei 2018

D. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalian antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 5) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh adalah :

$$3,10053 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 77,51325$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut :

Konversi Indeks

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sehingga nilai IKM yang mencapai **77,51325** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja **Baik**.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat disimpulkan bahwa :

- Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **B**.
- Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **BAIK**.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **baik** namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

F. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan, 2 unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan, yaitu;

- a. Unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai **2,84667**
- b. Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai **2,7933**

Berkaitan dengan perolehan nilai terendah pada 2 unsur pelayanan tersebut, kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Sebagai upaya agar prosedur pelayanan dapat tercapai dengan maksimal melalui kemudahan persyaratan dengan memangkas beberapa persyaratan yang tidak diperlukan namun tidak keluar dari peraturan dan perundangan yang berlaku.
2. Upaya agar kecepatan pelayanan dapat tercapai dengan maksimal melalui peningkatan SDM yaitu melalui diklat atau bimtek serta menambah Pegawai serta menempuh beberapa cara seperti one day servise, pelayanan jemput bola dan pelayanan mobil keliling serta pelayanan car free day
3. Upaya agar kepastian jadwal pelayanan, untuk kepengurusan dokumen kependudukan bisa dilayani setiap hari pada jam kerja.

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori **baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.