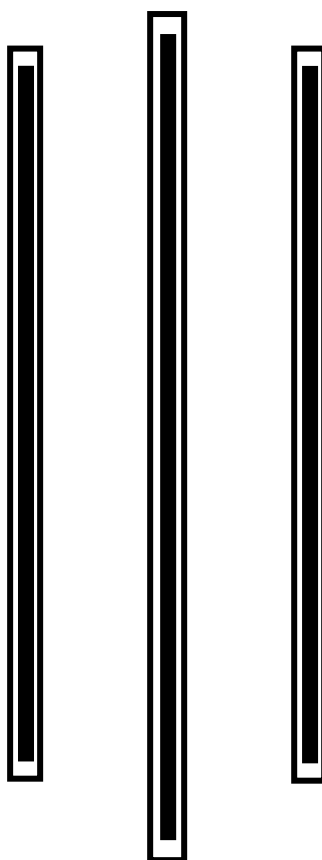




PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
LAPORAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI

PERIODE DESEMBER 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga kami dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 Periode Desember dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka evaluasi terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui pelaksanaan survei dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat untuk Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan public diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021.

Pelaksanaan survei yang meliputi penelitian dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri Tahun 2021 periode Desember ini disusun menggunakan teknik dan metode survei yang mengacu pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Melalui hasil survey ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat selaku petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik.

Kami menyadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Desember ini masih jauh dari sempurna sehingga kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey dan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, hal tersebut diharapkan agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



[Signature]
Drs. SUNKONO, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19620816 199203 1 010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... v

DAFTAR GAMBAR..... Vi

BAB I PENDAHULUAN..... 7

 1.1 Latar Belakang 7

 1.2 Dasar Hukum..... 7

 1.3 Maksud dan Tujuan..... 8

 1.4 Manfaat..... 8

 1.5 Ruang Lingkup 9

BAB II METODOLOGI SKM 10

 2.1 Metode dan Unsur Survei..... 10

 2.1.1 Metode..... 10

 2.1.2 Unsur Survei..... 10

 2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 11

 2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat..... 12

 2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data..... 12

BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 14

 3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan 14

 3.2 Analisis Karakteristik Responden 15

 3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Layanan 18

 3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat 21

 3.5 Rencana Tindak Lanjut 22

BAB IV PENUTUP 24

 4.1 Kesimpulan 24

 4.2 Saran 24

LAMPIRAN

LAMPIRAN I Contoh Kuesioner

LAMPIRAN II Hasil Pengolahan Data

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat11

Tabel 2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat 12

Tabel 2.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval
Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan13

Tabel 3.1 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan 14

Tabel 3.2.1 Tabel *Krejcie and Morgan* 15

Tabel 3.2.2 Karakteristik Responden 15

Tabel 3.3 Analisa Karakteristik Responden 18

Tabel 3.4 Nilai SKM Per Unit Pelayanan 21

Tabel 3.5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM 23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Grafik Jumlah Nilai Per Unsur Layanan	14
Gambar 3.4	Tren Nilai SKM Tahun 2019 – 2021	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan dikarenakan Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

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 sehingga baik buruknya pelayanan kepada masyarakat akan menentukan citra dari aparatur negara.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan unsur dan indikator serta metodologi survei yang sesuai dengan kebutuhan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang bersentuhan secara langsung kepada masyarakat melakukan survey yang ditujukan kepada semua pengguna layanan yang pernah dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan berusaha meningkatkan kinerja aparatur guna menghasilkan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean goverment*).

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4 Manfaat

1. Mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Mengukur secara berkala kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;
5. Mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk dapat meningkatkan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan untuk melakukan perbaikan pelayanan guna penyusunan IKM secara nasional oleh Kementerian.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri kepada semua pihak yang menggunakan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI SKM

2.1 Metode dan Unsur Survei

2.1.1 Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. dengan menggunakan pendekatan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

2.1.2 Unsur Survei

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, unsur yang digunakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. yang Terdiri dari :

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Prosedur Pelayanan

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Keamanan Pelayanan

adalah keamanan baik tempat maupun pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan
- adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Prduk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
- adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
- adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.
8. 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, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Kualitas sarana dan prasarana dari pemberi layanan yang dirasakan oleh penerima layanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara mandiri dengan membentuk Tim Survei dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Wonogiri dengan komposisi Tim terdiri sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 2.2
Tim Survei Kepuasan Masyarakat

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wonogiri	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wonogiri	Ketua
3	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Anggota

5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Anggota
6	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Anggota

2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut :

Tabel 2.3
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

TAHAPAN SURVEI	BULAN		
	Jan	Feb	Mar
Menyusun Instrumen Survei			
Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel			
Menentukan Responden			
Melaksanakan Survei			
Mengolah Hasil survei			
Menyajikan dan Melaporkan Hasil			

2.4 Langkah–langkah Pengolahan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dalam penghitungannya setiap unsur-unsur yang dikaji memiliki jumlah penimbang yang sama. Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Setiap Pertanyaan Survei Masing-Masing Unsur Diberi Nilai Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang =

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Bobot nilai rata-rata tertimbang =

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Memperoleh Nilai SKM Unit Pelayanan

Untuk memperoleh nilai SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM =

Total dari Nilai Persepsi per Unsur

Total Unsur yang Terisi

X

Nilai

Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut :

Tabel 2.4
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

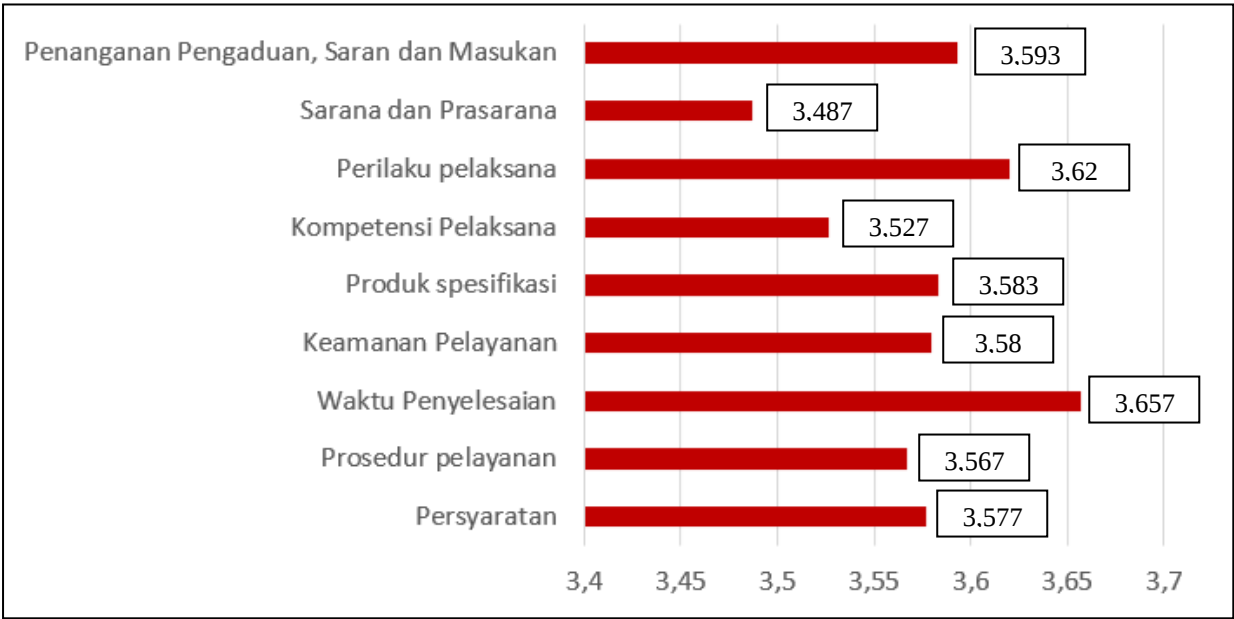
Berdasarkan isian responden pada kuesioner survei kepuasan masyarakat, maka dapat diperoleh jumlah nilai per unsur pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masing-masing unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan kuesioner sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 3.1

Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Nilai
Nilai per Unsur Layanan	1073	1070	1097	1074	1075	1058	1086	1046	1078	9657
NRR / Unsur = Jml nilai per unsur / jml kuesioner yang terisi	3,577	3,567	3,657	3,58	3,583	3,527	3,62	3,487	3,593	32,19
Kategori Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	B	A	B	A	
NRR tertbg/ unsur = NRR per unsur x 0,11	0,393	0,392	0,402	0,394	0,394	0,388	0,398	0,384	0,395	3,5409
IKM Unit pelayanan	88,52 (A atau Sangat Baik)									

Grafik 3.1 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan



3.2 Analisis Karakteristik Responden

Penentuan Jumlah responden dilihat dari seluruh jenis layanan yang ada dengan menggunakan variable 9 (unsur) dan diperkirakan jumlah penerima layanan tahun 2021 periode Desember pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam kurun waktu 1 (satu) periode adalah sebanyak kurang lebih 1400 (seribu empat ratus) orang, maka dengan menggunakan tabel sampel **Krejcie and Morgan** responden dipilih secara acak dari seluruh populasi pengguna layanan serta jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dan diolah adalah sebanyak **300 (Tiga Ratus)** orang.

Tabel 3.2.1
Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338

Tabel 3.2.2
Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	159	53 %
		Perempuan	104	34,67 %
		Tidak Menyebutkan	37	12,33 %
2	Pendidikan	SD	7	2,33 %
		SMP	61	20,33 %
		SMA	82	27,33 %

		S1	135	45 %
		S2	8	2,67 %
		S3	4	1,33 %
		Tidak Menyebutkan	3	1 %
3	Pekerjaan	PNS	74	24,67 %
		TNI	18	6 %
		POLRI	21	7 %
		SWASTA	76	25,33 %
		WIRAUSAHA	87	2,33 %
		Tidak Menyebutkan	24	8 %
4	Jenis Layanan	Kartu Keluarga (KK) Baru	47	15,67 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Perubahan Data	32	10,67 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga	16	5,33 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Pengurangan Anggota Keluarga	12	4 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Hilang	9	3 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Rusak	7	2,33 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap	1	0,33 %
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Baru	14	4,67 %
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Perubahan Data	6	2 %
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Hilang	4	1,33 %
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Rusak	3	1 %
		Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWN) Antar Kab/Prov	16	5,33 %
		Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWN) Antar Kab/Prov	12	4 %
		Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Bagi Warga Negara Asing (WNA)	-	0 %
		Pendaftaran dan Penerbitan	-	0 %

		Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang tidak mempunyai Dokumen Kependudukan		
		Kartu Identitas Anak (KIA) Baru	39	13 %
		Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Perubahan Data	9	3 %
		Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Hilang	2	0,67 %
		Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Rusak	4	1,33 %
		Akta Kelahiran	23	7,67 %
		Akta Kematian	8	2,67 %
		Akta Perkawinan	9	3 %
		Akta Perceraian	3	1 %
		Akta Pengakuan Anak	-	0 %
		Akta Pengesahan Anak	-	0 %
		Akta Pengangkatan Anak	-	0 %
		Akta Perubahan Nama	3	1 %
		Perubahan Status Kewarganegaraan	-	0 %
		Pembetulan Akta Pencatatan Sipil	2	0,67 %
		Pembatalan Akta Pencatatan Sipil	-	0 %
		Peristiwa Penting Lainnya	-	0 %
		Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNl) Antar Kecamatan	5	1,67 %
		Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNl) Antar Desa/Kel	3	1 %
		Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWNl) Antar Kecamatan	6	2 %
		Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWNl) Antar Desa/Kel	5	1,67 %
		Tidak Menyebutkan	-	0 %

3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Tabel 3.3
Analisa Karakteristik Responden

NO	UNSUR LAYANAN	MUTU	FREKUENSI	%	ANALISIS
1.	Persyaratan Pelayanan (U1) 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	A B C D	1 2 120 177	0 0 64 36	Hasil analisis diperoleh bahwa 59 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,577 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik " dengan demikian persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pengguna layanan.
2.	Prosedur Pelayanan (U2) 1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	A B C D	2 5 114 179	0 3 61 36	Hasil analisis diperoleh bahwa 59,67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat mudah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,567 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik " dengan demikian sistem, mekanisme dan prosedur yang diajukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal karena sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah disahkan untuk mempermudah pengguna pelayanan dalam menerima pelayanan.
3.	Waktu Penyelesaian (U3) 1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	A B C D	1 5 90 204	0 2 61 37	Hasil analisis diperoleh bahwa 68 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat cepat, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,657 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik " dengan demikian waktu penyelesaian yang dilaksanakan pada penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dalam menyelesaikan seluruh rangkaian proses penyelesaian yang diajukan oleh pengguna layanan sudah cepat. Hal ini juga karena bagian ini sudah memiliki standar baku waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.

4.	Keamanan Pelayanan (U4) 1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman	A B C D	0 0 126 174	0 0 61 39	hasil analisis diperoleh bahwa 61 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat aman, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.58 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian keamanan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal artinya pengguna pelayanan merasa aman dalam menggunakan layanan yang ada di Dinas kami.
5.	Produk Sepesifikasi Jenis Layanan (U5) 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	A B C D	0 2 121 177	0 2 61 37	Hasil analisis diperoleh bahwa 59 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.583 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai sudah sesuai antara pelayanan yang diinginkan oleh pengguna dengan hasil yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.
6.	Kompetensi Pelaksana (U6) 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	A B C D	0 2 138 160	0 0 59 41	Hasil analisis diperoleh bahwa 59 % dari jumlah responden memilih jawaban kompeten, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.527 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori “Baik” dengan demikian kompetensi pelaksana yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dirasa sudah cukup maksimal dan berkompeten dalam menyelesaikan dan memberikan pemecahan solusi bagi pengguna layanan.
7.	Perilaku Pelaksana (U7) 1. Tidak Sopan dan Ramah 2. Kurang Sopan dan Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah	A B C D	0 2 110 188	0 0 43 57	Hasil analisis diperoleh bahwa 62,67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sopan dan ramah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,62 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3.5324 – 4.00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian perilaku pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan dinilai sudah cukup maksimal dengan jawaban sangat sopan dan ramah paling tinggi.

8.	Kualitas sarana dan Prasarana (U9)				Hasil analisis diperoleh bahwa 52,33 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,487 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori "Baik" dengan demikian sarana dan prasarana yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik hal tersebut mencakup sarana dalam hal gedung dan prasarana seperti seperangkat komputer dan printer serta jaringan internet guna kelancaran dalam melaksanakan pelayanan sudah memadai.
	1. Buruk	A	1	0	
	2. Cukup	B	9	0	
	3. Baik	C	133	13	
	4. Sangat Baik	D	157	87	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)				Hasil analisis diperoleh bahwa 63,67 % dari jumlah responden memilih jawaban dikelola dengan baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,593 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 – 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian penanganan pengaduan, saran dan masukan yang yang diajukan oleh pengguna layanan dapat ditindaklanjuti dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
	1. Tidak Ada	A	6	0	
	2. Ada tetapi tidak berfungsi	B	1	3	
	3. Berfungsi kurang maksimal	C	102	57	
	4. Dikelola dengan baik	D	191	40	

3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Analisis SKM dalam laporan ini berdasarkan dari pengolahan unsur pelayanan dalam kuesioner survey yang diberikan kepada para pengguna layanan. Dimana kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang sudah diterima akan digambarkan dalam bentuk table di bawah.

Tabel 3.4
Nilai SKM Per Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3.577	A	SANGAT BAIK
U2	Prosedur pelayanan	3.567	A	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3.657	A	SANGAT BAIK
U4	Keamanan Pelayanan	3.58	A	SANGAT BAIK
U5	Produk spesifikasi	3.583	A	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3.527	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,62	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	3,487	B	BAIK
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,593	A	SANGAT BAIK

Data dari tabel diatas dapat diketahui bahwa :

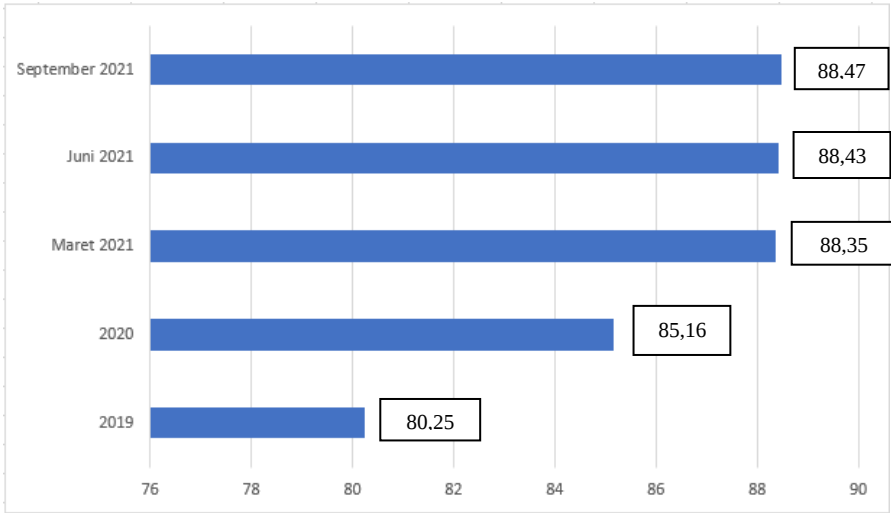
1. Unsur yang memiliki nilai terbawah meliputi : Kompetensi Pelaksana (U6) dan Sarana dan prasarana (U8).
2. Unsur yang memiliki nilai tertinggi meliputi : Waktu Penyelesaian (U3), Perilaku pelaksana (U7) dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9).

Dari hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa point penting yang perlu menjadi perhatian dan sebagai bahan pembahasan dalam forum konsultasi publik (FKP) terkait rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Terjadinya perubahan kebijakan dalam pengurusan administrasi kependudukan menjadi salah satu faktor penyebab kurangnya dalam Kompetensi Pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wonogiri.
2. Keluhan pengguna layanan terkait fasilitasi sarpras pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Secara garis besar indeks survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat di lihat dari tren perolehan nilai SKM sebagaimana berikut :

Grafik 3.4 Tren Nilai SKM Tahun 2019 – 2021



Berdasarkan tabel diatas, bahwa tren nilai SKM dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 periode september mengalami kenaikan setiap tahunnya hal tersebut karena dipengaruhi beberapa faktor :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap tahunnya selalu melakukan evaluasi dan melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mengembangkan inovasi dalam pelayanan, sehingga walaupun dalam masa pandemi tidak bisa melakukan pelayanan tatap muka namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap bisa memberikan pelayanan secara online. Hal ini mempermudah para pengguna layanan agar tetap mematuhi anjuran pemerintah namun tetap dapat mengurus administrasi kependudukan.

3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa survey kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur dengan perolehan nilai terndah hal tersebut guna peningkatan pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil perbaikan unsur SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan perwakilan pengguna layanan yang akan diagendakan dengan jadwal dan berita acara sebagaimana terlampir. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang akan dibahas lebih lanjut dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.5
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kompetensi Pelaksana	Melakukan bimbingan teknis dan evaluasi berkala.	v	v	v	v	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Sarana dan prasarana	Pengadaan Sarpras yang baru, akses internet untuk mempermudah pelayanan serta Perbaikan sarana dan prasarana yang sudah ada	v		v		Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, dapat disimpulkan bahwa

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri masuk dalam konversi indeks berada pada kategori A.
- b. Tren nilai SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri mengalami kenaikan di mulai dari Tahun 2019 sampai dengan 2021.
- c. Unsur pelayanan dengan nilai terendah yang perlu untuk ditindak lanjuti perbaikannya dalam Forum Konsultasi Publik yaitu : Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan prasarana.

4.2 SARAN

1. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diadakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun bisa dijadikan dasar atau bahan dalam melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.
2. Forum konsultasi publik yang diagendakan untuk membahas terkait unsul pelayanan dengan nilai terbawah sehingga dapat ditemukan solusi perbaikan sebagai rencana tindak lanjut pelaksanaan kedepannya.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



[Signature]
Drs. SUNGKONO, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19620816 199203 1 010