



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TAHUN 2022



KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Kata Pengantar

Puji Syukur Kehadirat Allah Subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga dokumen Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Periode Januari – September Tahun 2022 dapat terselesaikan. Dokumen Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan sebuah tinjauan akademik yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya dengan menggunakan 9 (Sembilan) unsur pelayanan sebagai indikator penilaian sebagaimana termuat dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Kami mengucapkan banyak terima terimakasih atas dukungan dan kerjasama semua pihak serta TIM Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Kami sadar bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu sangat diharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun bagi kami untuk menjadi acuan dalam perbaikan kedepannya. Besar harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat serta pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai fasilitator penyedia pelayanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Selatpanjang, 21 November 2022

Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kepulauan Meranti



AGUSTIA WIDODO, SE, M.Si

NIP. 19700805 201001 1 012

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 PENDAHULUAN	1
1.2 SASARAN	3
1.3 TARGET CAPAIAN	4
1.4 PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI	4
BAB II LANDASAN PENGUKURAN	6
2.1 PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	6
2.2 METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	9
2.3 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
2.3 JADWAL PELAKSANAAN	12
BAB III ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
3.1 PROFIL/DATA RESPONDEN	13
3.2 IKM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI TAHUN 2022	14
3.3 HASIL PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022	18
3.4 ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	21
3.5 REKOMENDASI TINDAK LANJUT	24
BAB IV PENUTUP	26
4.1 KESIMPULAN	26
4.2 SARAN	26

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

1. Latar Belakang

Menurut UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan publik (user). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga akan memberikan timbal balik bagi pihak penyelenggara itu sendiri dari masyarakat sebagai user utama baik di wilayah provinsi maupun kabupaten/kota. Respon dari masyarakat itu sendiri dapat digambarkan dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan oleh pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan.

Adapun tujuan dari organisasi ini ialah mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan terciptanya pelayanan yang membahagiakan masyarakat melalui : kewenangan koordinasi, pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi; pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan; penyajian dan pemanfaatan data kependudukan; serta pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan

pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti mengacu kepada 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di tingkat provinsi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk meminta penilaian atau pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan dan dilaporkan setiap semester.

2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Survey IKM terhadap pelayanan publik ini adalah;

- a. Undang Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- c. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara.
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- f. Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dari survey kepuasan masyarakat ini untuk mendapat umpan balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan sebagai dasar evaluasi peningkatan layanan Administrasi Kependudukan.

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan adalah untuk :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.
- d. Sebagian bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- e. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- f. Mendorong penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menjadi inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Survei IKM yang disusun mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Mekanisme/Prosedur;
2. Waktu Pelayanan;
3. Jenis Pelayanan;
4. Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan;
5. Atribut yang mendukung pelayanan; dan
6. Sarana dan Prasarana.

1.2 Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan survei adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- c. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 Target Capaian

- a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan [PD] dalam memberikan PP kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.4 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Kepulauan Meranti yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah.

A. Dasar Hukum Pembentukan Dinas

- a. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan Tugas Pokok Organisasi, Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2012 Nomor 18);
- b. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

B. Visi

Menjadikan Kabupaten Kepulauan Meranti Maju, Cerdas, dan Bermartabat di Provinsi Riau Indonesia

C. Misi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti mengemban misi ke-6, Menciptakan tata kelola pemeronthan yang baik, bersih dan bertanggung jawab serta memberikan layanan prima.

D. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti mempunyai tugas melakukan perumusan kebijakan daerah di bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan data kependudukan dan hubungan antar lembaga di Kabupaten Kepulauan Meranti.

BAB II

LANDASAN PENGUKURAN

2.1 Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 menyusun pedoman umum mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan tersebut merupakan perkembangan dari keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi mengenai prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur “relevan, valid, reliabel. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Ke 14 unsur tersebut terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antarbiaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara PP dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 mengoreksi ruang lingkup survey IKM yang semulanya terdapat 14 aspek, dan selanjutnya dipersempit menjadi 9 [sembilan] aspek, yaitu;

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Selanjutnya terjadi perubahan beberapa item prinsipil dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat [SKM] sebagaimana panduan terkini yang tersaji dalam PerMen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur SKM yang menjadi fokus survey mengalami beberapa penyempurnaan, diantaranya:

1. Persyaratan [U1]; Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur [U2]; Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian [U3]; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif [U4]; 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 Spesialisasi Jenis Pelayanan [U5]; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan yang diberikan.
6. Kompetensi Pelaksana [U6]; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana [U7]; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan [U8]; adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
9. Sarana dan Prasarana [U9]; adalah segala 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung, jalan).

2.2 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Objek Survei

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada tiap jenis pelayanan dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan yang mengacu kepada 9 (sembilan) indikator penilaian kepuasan masyarakat.

2. Proses Pengumpulan Data

Jumlah responden pada kegiatan ini adalah 30 orang per triwulan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik simple random sampling, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (random) pada saat melakukan kunjungan pada masing-masing jenis pelayanan. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan

sebagai sampel sebesar 30 orang per triwulan. Survei dilakukan di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

3. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data dalam Survey Kepuasan Masyarakat merujuk pada Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 dimulai dengan pengukuran skala likert, pengolahan data survey dan pelaporan hasil penyusunan indeks.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} = 1/9 = 0,11$$

Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Total Nilai Persepsi Per Unit} / \text{Jumlah Unsur} = \text{Nilai}$$

Nilai SKM dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM antara 25 – 100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu dengan cara SKM unit pelayanan x 25.

Mempertimbangkan setiap unit layanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: [a] menambahkan unsur yang dianggap relevan, dan [b] memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Pengolahan data dalam Survey Kepuasan Masyarakat merujuk pada Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 dimulai dengan pengukuran skala likert, pengolahan data survey dan pelaporan hasil penyusunan indeks.

4. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei dilakukan sebagai berikut :

Gambar 1. Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat



2.3 TIM Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim pelaksana dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti diantaranya :

Ketua : - Kepala Dinas

Sekretaris : - Sekretaris Dinas

Anggota : - Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk

- Kepala Bidang Pencatatan Sipil

- Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Informasi

Administrasi Kependudukan) dan Pemanfaatan Data

- Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian:

FRINADYANI, S.I. Kom

- Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kepulauan Meranti :

1. Rini Rahayu, A. Md,

2. Ahmad Baidowi, S.Kom,

3. Riska Cahyati

2.4 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dilaksanakan per 1 Januari sampai dengan Desember 2022. Berikut jadwal kegiatan SKM tahun 2022:

Tabel 1 Jadwal Kegiatan SKM per Januari s.d. Desember Tahun 2022

No	Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1	Persiapan Bahan SKM	v											
2	Pelaksanaan SKM	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v
3	Input dan Klarifikasi Data			v			v			v			v
4	Presentasi Hasil SKM			v			v			v			v
5	Penyusunan Laporan SKM						v						v

BAB III

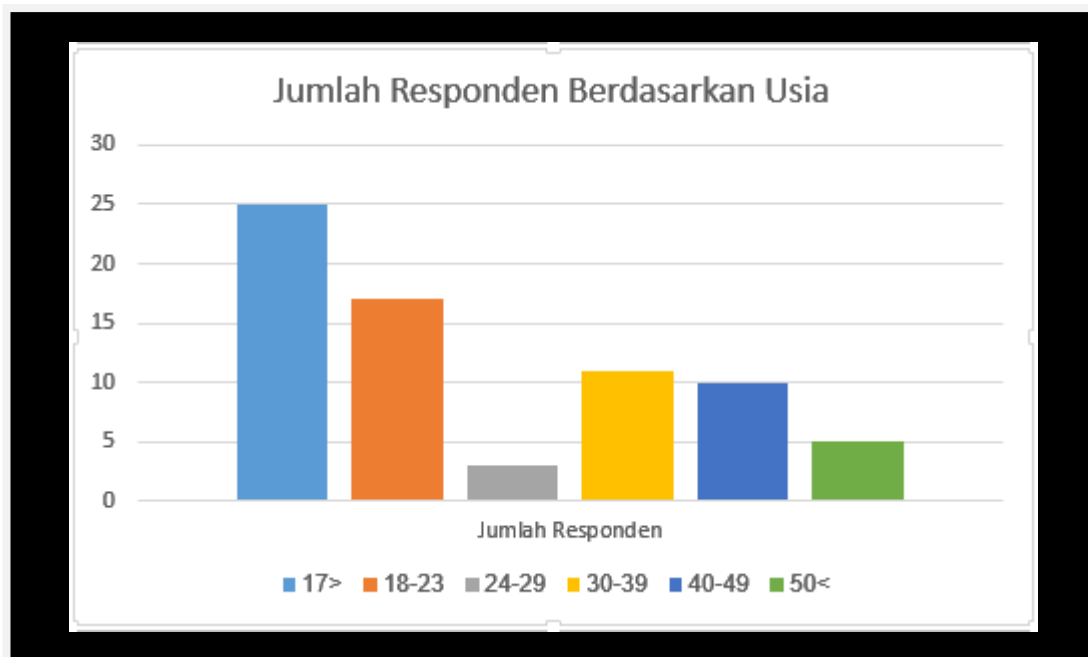
ANALISIS DAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Profil/Data Responden

Berdasarkan responden yang dihimpun, dapat disampaikan profil sosio-demografi responden sebagai berikut :

A. Usia

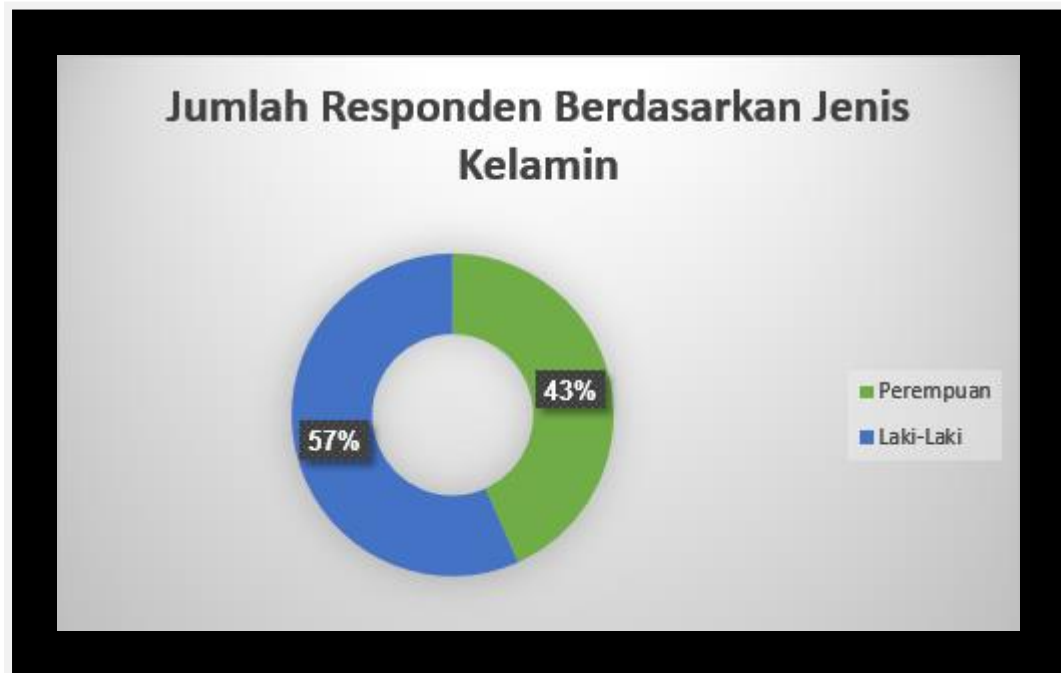
Grafik 1. Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa dari 120 sampel responden, kategori usia responden yang paling tinggi adalah responden dengan rentang usia 17 tahun keatas dengan jumlah 25 orang. Kemudian diikuti dengan rentang usia antara 18--23 tahun dengan jumlah sebanyak 17 orang dan yang paling rendah adalah responden dengan rentang usia antara 24-29 tahun sebanyak 3 orang. Jumlah yang mengisi data usia ada 71 responden dan sebanyak 49 responden tidak mengisi data usia.

B. Jenis Kelamin

Grafik 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa dari 120 sampel responden, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang lebih dominan ialah Laki-Laki yaitu sebanyak 68 orang (57%) sedangkan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 52 orang (43%).

3.2. IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2022

Hasil IKM di **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil** Kabupaten Kepulauan Meranti didapatkan melalui Rekapitulasi hasil IKM di lingkungan **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil** Kabupaten Kepulauan Meranti 12 bulan. Dalam pengukuran hasil IKM tersebut, merujuk pada Permen PANRB Nomor 14 tahun 2017 dimana terdapat Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Pelayanan, yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 2. Tabel Penilaian IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 43,75	D	Tidak Baik

2	2.60 – 3.064	43.76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	3.064 - 3.532	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	81,26 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PANRB NO. 14 Tahun 2017

Nilai dari IKM Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada tabel dibawah :

**Tabel 3. Tabel Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
Triwulan I (Januari s/d Maret 2022)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
21	4	3	3	4	4	2	3	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	4	3	4	3	4	4	2	4	
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	103	105	101	120	105	103	105	93	120	
NRR / Unsur	3.433	3.500	3.367	4.000	3.500	3.433	3.500	3.100	4.000	
NRR tertbg/ unsur	0.381	0.389	0.374	0.444	0.389	0.381	0.389	0.344	0.444	*) 3.534
IKM Unit pelayanan									**) 88.338	

**Tabel 4. Tabel Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
Triwulan II (April s/d Juni 2022)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
7	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
8	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
9	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
10	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
11	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
12	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
14	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
15	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
18	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
19	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
23	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
24	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
25	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
28	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
29	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
30	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	108	107	106	120	104	110	105	110	111	
NRR / Unsur	3.600	3.567	3.533	4.000	3.467	3.667	3.500	3.667	3.700	
NRR tertbg/ unsur	0.400	0.396	0.392	0.444	0.385	0.407	0.389	0.407	0.411	
IKM Unit pelayanan										*) 3.630
										**) 90.743

**Tabel 5. Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Triwulan III
(Juli s/d September 2022)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
7	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
8	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
9	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
10	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
11	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
12	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
14	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
15	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
18	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
19	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
23	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
24	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
25	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
28	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
29	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
30	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	108	107	106	120	104	110	105	110	111	
NRR / Unsur	3.600	3.567	3.533	4.000	3.467	3.667	3.500	3.667	3.700	
NRR tertbg/ unsur	0.400	0.396	0.392	0.444	0.385	0.407	0.389	0.407	0.411	*) 3.630
IKM Unit pelayanan									**) 90.743	

**Tabel 6. Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Triwulan IV
(Oktober s/d Desember 2022)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
15	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
22	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
26	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
30	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	109	109	108	120	110	110	111	108	118	
NRR / Unsur	3,633	3,633	3,600	4,000	3,667	3,667	3,700	3,600	3,933	
NRR tertbg/ unsur	0,403	0,403	0,400	0,444	0,407	0,407	0,411	0,400	0,437	*) 3,711
IKM Unit pelayanan										**) 92,778

3.3. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

Berikut ini merupakan hasil rekapitulasi perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

Tabel 7. Hasil Rekapitulasi Perhitungan SKM

TARGET	JUMLAH IKM 2022					% REALISASI
	TAHUN 2022	TW I	TW II	TW III	TW IV	
89	88,34	90,74	91,67	92,78	90,88	102,12

Hasil realisasi IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022 telah melebihi target dimana realisasinya telah mencapai 102,12 %.

Tabel 8. Nilai Rata-Rata Unsur Per Triwulan

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur			
		TW I	TW II	TW III	TW IV
U1	Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	3,43	3,60	3,57	3,63
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,50	3,57	3,47	3,63
U3	Waktu Penyelesaian	3,37	3,53	3,53	3,60
U4	Biaya/Tarif	4,00	4,00	4,00	4,00
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	3,47	3,37	3,67
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	3,67	3,80	3,67
U7	Perilaku Pelaksana	3,50	3,50	3,77	3,70
U8	Sarana dan Prasarana	3,10	3,67	3,53	3,60
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.	4,00	3,70	4,00	3,93

Tabel 9. Hasil Rekapitulasi Hasil Survey

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur Tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	3,56	0,39	Amat Baik
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,54	0,39	Amat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,51	0,39	Amat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	Amat Baik
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	0,39	Amat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,64	0,40	Amat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,62	0,40	Amat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,47	0,39	Amat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.	3,91	0,43	Amat Baik
	Nilai Index	3,65		
	Nilai Dasar	90.88		
	Mutu Pelayanan	A		

Dari tabel diatas diperoleh nilai indeks (3,65) dan nilai dasar 90.88 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Disemua unsur telah berada pada kategori amat baik, dimana nilai tertinggi berada pada U4 (Biaya/Tarif) dan terendah U8 (Sarana dan Prasarana)

3.4. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kepulauan Meranti dihitung dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan telah dilaksanakan dalam 4 (empat) triwulan dimulai dari Januari sampai dengan November 2022. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di DISDUKCAPIL KAB. KEPULAUAN MERANTI diperoleh nilai IKM tahun 2022 sebesar 90.88 dengan nilai rata-rata masing-masing unsur sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan, nilai rata-rata 3.56
2. Prosedur Pelayanan, nilai rata-rata 3.54
3. Waktu Pelayanan, nilai rata-rata 3.51
4. Biaya/Tarif, nilai rata-rata 4.0
5. Produk Spesifik Jenis Layanan, nilai rata-rata 3.50
6. Kompetensi Pelaksana, nilai rata-rata 3.64
7. Prilaku Pelaksana, nilai rata-rata 3.63
8. Sarana dan Prasarana, nilai rata-rata 3.47
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, nilai rata-rata 3.91

Pembahasan terhadap hasil survei setiap unsur pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DISDUKCAPIL Kab. Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut :

1. Unsur Pelayanan Persyaratan (U1)

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap persyaratan tahun 2022 sebesar 3,56. Merujuk kepada jawaban yang diperoleh dari responden dari triwulan pertama hingga triwulan keempat pada tahun 2022, masing-masing: 3.43 , 3.60 ,3.57, 3.63. Dengan hasil pada kriteria Amat Baik. Maka hal ini dimaknai bahwa responden yang melakukan pengurusan adminduk merasa persyaratan pengurusan administrasi kependudukan dirasakan sudah cukup baik dan tidak menyulitkan

2. Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap persyaratan tahun 2022 sebesar 3,54. Jawaban yang diperoleh dari responden dari triwulan pertama hingga triwulan keempat pada tahun 2022, masing-masing: 3.50 , 3.57 , 3.47, dan 3.63. Dari hasil survei diketahui bahwa banyak responden memberi

jawaban dengan kriteria baik atas pertanyaan yang diajukan pada kuesioner tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa DISDUKCAPIL Kab. Kepulauan Meranti telah melakukan penyederhanaan pelayanan unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang meliputi tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan sehingga menjadi lebih baik dari tahun sebelumnya. Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedur pada tahun-tahun selanjutnya, detail unsur ini sebaiknya ditampilkan dalam bentuk gambar/visual yang lebih komunikatif dan ada petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

3. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

Secara rata-rata nilai per unsur, maka unsur waktu pelayanan triwulan I tahun 2022 mempunyai nilai rata-rata 3.51. Jawaban yang diperoleh dari responden dari triwulan pertama hingga triwulan keempat pada tahun 2022, masing-masing: 3.37 , 3.53 , 3.53, dan 3.60. Hasil ini memperlihatkan bahwa DISDUKCAPIL Kab. Kepulauan Meranti telah baik dalam unsur waktu penyelesaian layanan. Pada triwulan pertama (periode Januari-Maret) nilai rata-rata unsur yang diperoleh 3.37 lebih rendah daripada triwulan lainnya ini merupakan dampak karena Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam kondisi migrasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terintegrasi menjadi SIAK Terpusat. Pada triwulan selanjutnya terlihat terjadi kenaikan nilai unsur waktu penyelesaian, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat atau responden yang sedang mengurus berkas adminduk telah melengkapi dan memahami persyaratan yang diperlukan dengan cepat sehingga mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan dan pada akhirnya mempercepat waktu layanan.

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Pada tahun 2022, unsur biaya/tarif menempati peringkat 1 dari keseluruhan unsur yang dinilai, dengan nilai rata-rata 4.0. Nilai sempurna 4,00 juga di dapat dari tiap triwulannya. Seluruh responden memberikan jawaban dengan kriteria sangat baik, kondisi ini menggambarkan bahwa Biaya yang dikenakan

sesuai/mengikuti pada peraturan yang telah ditetapkan, yakni Rp. 0,- atau gratis bagi siapa saja, sehingga membuat masyarakat puas akan hal ini.

5. Unsur Produk Spesifik Jenis Layanan (U5)

Pada tahun 2022 nilai rata-rata unsur produk spesifik jenis memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.50. Jawaban yang diperoleh dari responden dari triwulan pertama hingga triwulan keempat pada tahun 2022, masing-masing: 3.50 , 3.47 , 3.37, dan 3.67. Unsur ini menempati unsur ke-2 yang paling rendah dibanding unsur lainnya. Kepuasan layanan terhadap produk spesifik jenis layanan berada pada kondisi baik, artinya masyarakat telah menerima dengan baik jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Hasil survei untuk unsur kompetensi pelaksana pada tahun 2022 dengan nilai rata-rata 3.64. Jawaban yang diperoleh dari responden dari triwulan pertama hingga triwulan keempat pada tahun 2022, masing-masing: 3.43 , 3.67 , 3.80, dan 3.67. berada pada kondisi amat baik. Situasi ini mencerminkan bahwa unsur kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman sudah baik namun perlu dilakukan penguatan atau pengembangan khususnya keterampilan dan keahlian bidang komunikasi dan informasi. Selain itu diharapkan petugas layanan dapat mengikuti pelatihan pelayanan dan bersertifikasi pelayanan public.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada kondisi baik, yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 3.63. Jawaban yang diperoleh dari responden dari triwulan pertama hingga triwulan keempat pada tahun 2022, masing-masing: 3.50 , 3.50 , 3.77, dan 3.70. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat ketika mereka mengurus perizinan, tetapi perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik.

8. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Hasil penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.47. Menempati peringkat terendah dari seluruh penilaian unsur yang dilakukan. Jawaban yang diperoleh dari responden dari triwulan pertama hingga triwulan keempat pada tahun 2022, masing-masing: 3.10 , 3.67 , 3.53, dan 3.60. Meskipun nilai unsur sarana dan prasarana masih termasuk kategori sangat baik dan masyarakat sudah cukup puas, namun kondisinya memang sarana dan prasarana Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti perlu dibenahi dan ditingkatkan, demi kenyamanan pengguna layanan dalam hal ini masyarakat.

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Hasil penilaian masyarakat triwulan I tahun 2022 memiliki nilai rata-rata sebesar 3.91 dengan jawaban yang diperoleh dari responden dari triwulan pertama hingga triwulan keempat pada tahun 2022, masing-masing: 4.00 , 3.70 , 4.00, dan 3.93. Dengan kriteria sangat baik terhadap Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hal ini dimaknai bahwa setiap penanganan, pengaduan, saran dan masukan, serta tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut telah dapat memberikan solusi terhadap apa yang dikeluhkan oleh masyarakat atau responden.

3.5. Rekomendasi Tindak Lanjut

Beragamnya karakteristik responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan (U1 sampai dengan U9) maka untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, beberapa saran perbaikan secara umum disarankan sebagai berikut :

1. Peningkatan sarana dan prasarana ditingkatkan.
2. Keamanan bagi pengguna layanan masih dirasa kurang dengan tidak adanya petugas satuan pengamanan (satpam), tidak dilengkapi cctv, seta tidak ada jalur evakuasi.
3. Keramahan pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan.

4. Kompetensi petugas layanan harus lebih ditingkatkan.
5. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
6. Kecepatan pelayanan agar lebih ditingkatkan.
7. Pelayanan Online agar lebih ditingkatkan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dari Januari sampai dengan November Tahun 2022, yaitu :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kali ini telah terhimpun sebanyak 120 (Seratus Dua Puluh) responden beserta data dari kuesioner yang disebar kepada pengguna pelayanan menggunakan metode simple random sampling.

2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) konversi sebesar:
Triwulan I : 88,34
Triwulan II : 90,74
Triwulan III : 91,67
Triwulan IV : 92,78

Hasil ini menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepulauan Meranti berada dalam kategori **A (Sangat Baik)** dan rata-rata nilai interval konversi IKM dalam 1 (satu) Tahun adalah 90,88 yang berarti masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan “A”.

4.2 Saran

Adapun saran atau rekomendasi perbaikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti terkait penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti harus lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.
2. Keramahan pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Kompetensi pelaksana/ petugas pelayanan harus lebih ditingkatkan dengan me
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.

5. Kecepatan pelayanan agar lebih ditingkatkan.
6. Sarana dan Prasarana harus diperhatikan lagi.

Demikian Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2022, untuk dapat dipergunakan dengan semestinya dan menjadi bahan masukan pemegang kepentingan. Apabila terdapat kesalahan dalam laporan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Selatpanjang, 21 November 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kepulauan Meranti



AGUSTIA WIDODO, SE, M.Si

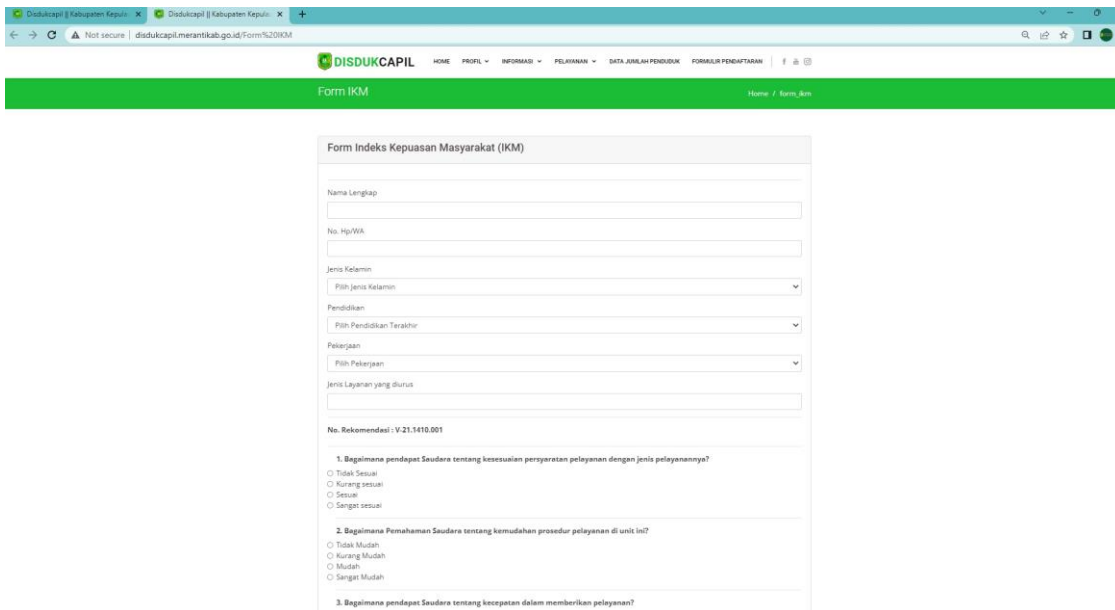
NIP. 19700805 201001 1 012

Lampiran 1. DOKUMENTASI PENGISIAN FORM IKM



Lampiran 2. IKM ONLINE PADA WEBSITE

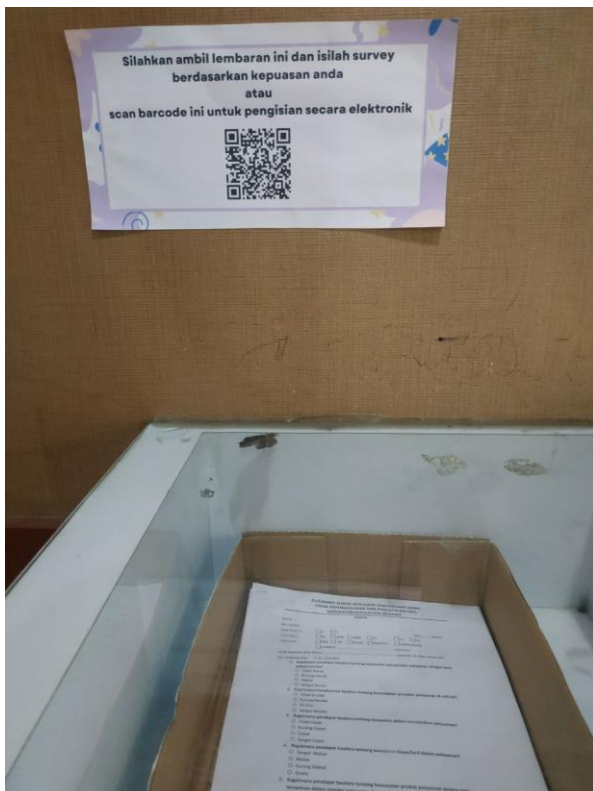
<http://disdukcapil.merantikab.go.id/Form%20IKM>



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://disdukcapil.merantikab.go.id/Form%20IKM>. The page title is "Form IKM" and the main heading is "Form Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)". The form contains the following fields and sections:

- Form Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Nama Lengkap:
- No. Hp/WA:
- Jenis Kelamin: Pilih jenis kelamin
- Pendidikan: Pilih Pendidikan Terakhir
- Pekerjaan: Pilih Pekerjaan
- Jenis Layanan yang dilurus:
- No. Rekomendasi: V.21.1410.001
- 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 Tidak Sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai
- 2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah
- 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan?

Dokumentasi Penyajian Form Survey pada ruang tunggu layanan





disdukcapilmeranti



Disdukcapil Kab Kep Meranti



disdukcapil.merantikab.go.id



Disdukcapil Meranti