



**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TIMUR**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	I
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Metode.....	3
BAB II ANALISA DATA	5
A. Metode Pengumpulan data.....	5
B. Lokasi Pengumpulan Data.....	6
C. Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
D. Metode Perhitungan.....	6
E. Hasil Perhitungan.....	7
BAB III ANALISIS HASIL SKM	10
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
B. Rencana Tindak Lanjut.....	10
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per Unsur Layanan).....	11
D. Tren Nilai SKM.....	12
BAB IV PENUTUP	13
Lampiran.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan dan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama terutama menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyak pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya yang menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, MENPAN menyatakan : *Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.*

Sesuai dengan semangat reformasi, maka pelayanan publik juga tidak dapat dipisahkan dari semangat perbaikan kearah lebih baik untuk melayani seluruh warga Negara secara adil dan bertanggung jawab. Penyelenggara pelayanan public harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukannya seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh dari semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi layanan publik.

B. Maksud dan Tujuan

Tujuan Pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi/jasa/barang yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten halmahera Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan ;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik ;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik ;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik ;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat ;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah ;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan ;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur dalam menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus wahana menyerap aspirasi masyarakat berupa saran, harapan, sekaligus kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Disamping untuk hal tersebut diatas, penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga sebagai upaya mempertegas komitmen terhadap perbaikan serta peningkatan kualitas dan mutu pelayanan publik baik dibidang Administrasi Kependudukan maupun Pencatatan Sipil, meliputi antara lain :

1. Pelayanan Kartu Keluarga
2. Perekaman KTP-eL
3. Pelayanan KTP-eL
4. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Pelayanan Administrasi Penduduk Pindah dan Datang
6. Pelayanan Akta Kelahiran
7. Pelayanan Akta Kematian
8. Pelayanan Akta Perkawinan
9. Pelayanan Akta Perceraian
10. Pelayanan Perubahan Akta Pencatatan Sipil
11. Pelayanan Legalisasi
12. Dan lain-lain

C. Metode

13. Mengembangkan Kuisisioner

Survey kepuasan masyarakat diawali dengan mengembangkan metode survey yang akan dilaksanakan, apabila menggunakan kuisisioner, maka harus dikembangkan kuisisioner sesuai dengan tugas pokok dan fungsi penyelenggara pelayanan.

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

Adapun kuisisioner yang disusun meliputi unsur-unsur antara lain :

- a. Persyaratan Pelayanan;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. Waktu Penyelesaian;
- d. Biaya / tarif;
- e. Produk spesifikasi jenis layanan;
- f. Kompetensi Pelayanan;
- g. Perilaku Pelaksana;
- h. Sarana dan Prasarana;
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

14. Menetapkan Jumlah Responden

Jumlah pelanggan 200 (dua ratus) responden

Berdasarkan *table Karcjie dan Morgan* jumlah sampel adalah 200 orang / responden yang semuanya akan digunakan sebagai bahan analisa dan perhitungan.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 200 responden.

15. Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat

Tim pelaksana survey kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survey kepuasan masyarakat. Penanggung jawab tim adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksana survey kepuasan masyarakat terdiri dari 1 (satu) orang kepala bidang 2 (dua) orang kepala seksi dan 1 (satu) orang staf pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur.

16. Rencana Kerja

Pekerjaan penyusunan SKM direncanakan untuk dilaksanakan tahapan pekerjaan, yang didalamnya terdiri dari kegiatan yang dibagi ke dalam tahapan sebagai berikut :

No	Kegiatan	Minggu				
		1	2	3	4	5
1	Penyebaran lembaran kuisisioner yang ada di front office pada saat mengurus dokumen kependudukan					
2	Membuat tabulasi dan perhitungan nilai skor jawaban responden					
3	Membuat laporan SKM dan mnenentukan nilai setiap unsur mulai yang dominan sampai yang standart dari semua indikator pertanyaan					

BAB II

ANALISA DATA

A. METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem , mekanisme dan Prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian : 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, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. Transparansi Pelayanan : kecukupan informasi mengenai standar pelayanan yang diterima pengguna layanan, meliputi persyaratan, prosedur, biaya, waktu, produk pelayanan dan sarana pengaduan atas keluhan pelayanan
11. Integritas petugas pelayanan : keteguhan sikap petugas layanan untuk tidak melakukan maladministrasi dalam memberikan pelayanan, seperti penundaan berlarut, ketidakjelasan prosedur, pungutan liar, pelayanan yang diskriminatif serta menerima suap/gratifikasi.

B. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kabupaten Halmahera Timur pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada Sistem Pengolahan Data SKM. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

C. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 1 (satu) Tahun. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan/Persiapan	Januari 2024
2	Pengumpulan Data	Februari s/d Juli 2024
3	Pengolahan Data	Agustus 2024
4	Analisis	September s/d Oktober 2024
5	Penyajian/Pelaporan	November 2024
6	Publikasi SKM	Desember 2024

D. METODE PERHITUNGAN

Analisa Data dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatue Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan pengembangan kuisisioner yang telah dilakukan, maka bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh : *Penilaian terhadap unsur pelayanan.*

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelayanan prosedur tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit, tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila prosedur pelayanan dirasakn sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Nilai IKM / Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap x unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-} \quad \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = 1/x$$

Untuk memperoleh nilai IKM / Survei kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

TABEL INTERVAL NILAI SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	65,00-76,00	C	Kurang Baik
3	76,00-88,00	B	Baik
4	88.00-100,00	A	Sangat Baik

E. HASIL PERHITUNGAN

b. 1. Data Responden

A. Jenis kelamin

Dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur dipaparkan jenis kelamin responden sebagai berikut :

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Laki-laki	160	80 %
2	Perempuan	40	20 %

B. Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	15	7,50%
2	SLTP	35	17,50%
3	SLTA	75	37,50%
4	D1,D2, D3	25	12,50%

5	S1	50	25,00%
6	S2	-	-
7	S3	-	-

C. Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	PNS / TNI / POLRI	50	25,00%
2	PEGAWAI SWASTA	30	15,00%
3	WIRASWASTA	35	17,50%
4	PELAJAR / MAHASISWA	20	10,00%
5	LAINNYA	65	32,50%

b.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

NO Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan pelayanan	88
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	89
3	Waktu Penyelesaian	88
4	Biaya / Tarif	98
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	88
6	Kompetensi pelayanan	91
7	Prilaku pelaksana	90
8	Sarana dan prasarana	89
9	Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan	89
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT		90,11

Analisis hasil survei adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan table diatas, nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur adalah nilai **90,11 kategori sangat baik (A)**
2. Nilai tertinggi pada unsur pelayanan Biaya / tarif , hal yang mendorong tingginya capaian unsur pelayanan kompetensi pelaksana adalah **98** karena masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan dengan adanya bebas biaya/tarif yang di dukung dengan pelayanan petugas cepat respon atas permasalahan dan ramah serta didukung dengan kemampuan SDM yang baik.
3. Nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana masukan adalah **88** kendala yang menyebabkan rendahnya unsur pelayanan adalah karena petugas khusus yang menangani pengaduan banyaknya jenis pengaduan dan terkendala jaringan komunikasi kurang baik, seperti media sosial, website dan whatshaap.

c.3. Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat, unsur pelayanan berikut memerlukan rencana aksi untuk perbaikan nilai unsur

Pelayanan antara lain :

NO	Unsur Pelayanan	Rencana Aksi Perbaikan	Waktu Pelaksanaan
1	Penanganan daring/online layanan menjadi acuan dalam pelayanan masyarakat	Dinas Dukcapil membuat inovasi layanan secara daring melalui media informasi WahsAAp, Facebook, telegram, messenger dan instagram agar masyarakat tetap dapat mengurus dokumen kependudukan.	Januari sampai dengan Juni
2	Penanganan Sarana prasarana dan Prilaku pelaksana	Memberikan arahan kepada semua petugas sesuai tugas pokok dan fungsi, mengingat pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat.	Januari sampai dengan Juni
3	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	Memberikan arahan kepada semua petugas yang menangani pengaduan, mengingat pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat.	Januari sampai dengan Juni

BAB III

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi :

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A

Dengan kekuatan seluruh pegawai Disdukcapil memiliki integritas yang sangat baik dalam menegakkan peraturan tentang biaya pelayanan

2. U9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A

Dengan kekuatan sarana penanganan pengaduan yang bisa diakses melalui banyak cara (WA, Website, Kotak saran dan Aduan, Telepon, SP4N- Lapor)

3. U7. Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan mutu pelayanan A

Dengan kekuatan dan komitmen Disdukcapil Kabupaten Halmahera Timur seluruh petugas pelayanan memiliki integritas sesuai standar pelayanan.

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi :

1. U3. Waktu Penyelesaian dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan tidak semua pengguna layanan mendapatkan pemberitahuan tentang progres pengurusan dokumen adminduk yang diajukan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa sistem otomatis yang digunakan untuk memantau progres pelayanan adminduk yang diajukan masyarakat.

2. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan fisik produk pelayanan berubah sesuai peraturan yang berlaku dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa sosialisasi terhadap produk pelayanan yang mengalami perubahan fisik seperti KK, Akte dan IKD.

3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan persyaratan yang sering mengalami perubahan melalui kebijakan dari pusat membuat pengguna layanan adminduk tidak bisa langsung mendaftar untuk proses dokumen adminduk dikarenakan persyaratan yang kurang atau sudah berubah dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa melakukan publikasi ulang terhadap pelayanan yang berubah persyaratannya.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga)

unsur terendah periode 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercantum dalam tabel berikut :

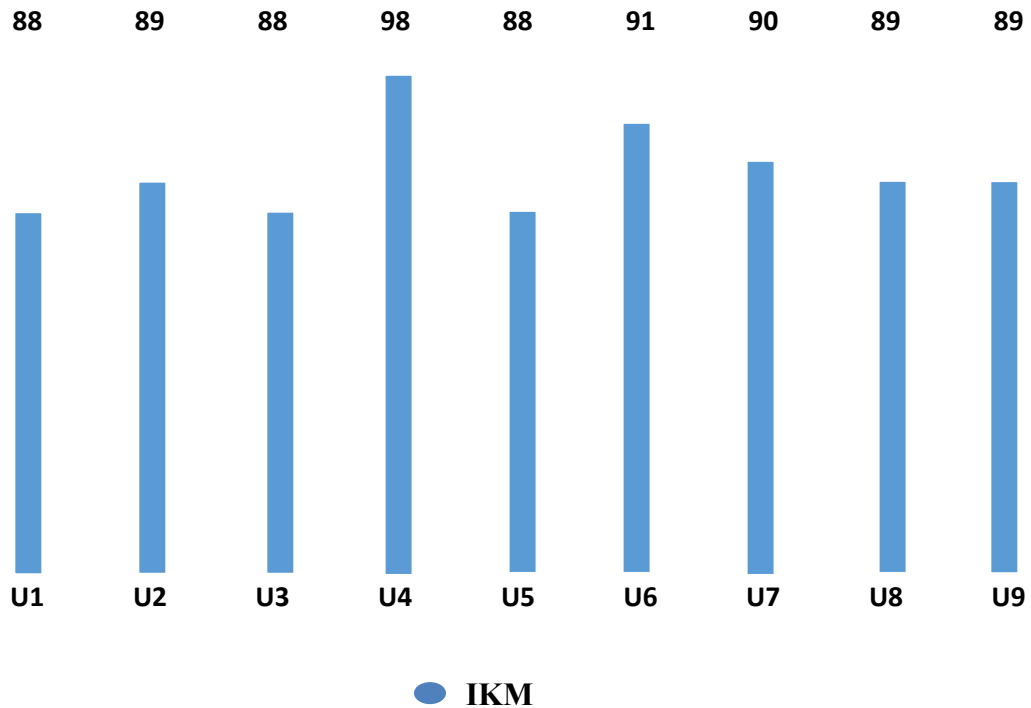
NO	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Memberikan penjelasan langsung kepada penerima layanan mengenai waktu proses dokumen hingga dokumen jadi dan bisa diambil	2024	Sekretariat, Bidang Pencatatan sipil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD
2	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Memberikan penjelasan kepada penerima layanan, tentang spesifikasi dokumen yang diambil sudah sesuai dengan berkas yang diajukan	2024	Sekretariat, Bidang Pencatatan sipil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD
3	U1. Persyaratan	Melakukan pengecekan kelengkapan berkas dan memberikan informasi apabila terdapat persyaratan yang kurang	2024	Sekretariat, Bidang Pencatatan sipil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan)

Nilai Unsur Pelayanan

IKM per unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	88	89	88	98	88	91	90	89	89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90, 11 (Sangat Baik)								

Grafik Nilai SKM per Unsur



D. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB IV
PENUTUP

Kegiatan Survei kepuasan Masyarakat atau lebih lazim disebut SKM telah dilakukan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Pelaksanaan kegiatan program Survei Kepuasan Masyarakat sudah diselesaikan. Diharapkan program pengukuran kegiatan dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan publik pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur berdasarkan data dari masyarakat ini sehingga program perbaikan pelayanan menjadi tepat sasaran dan berguna untuk masyarakat.

Maba, 14 November 2024
KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



ISMAIL HAYAT IDRIS, SE
PEMBINA TK.I IV/b
NIP. 19781111 200312 1 007

L A M P I R A N

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HALMAHERA TIMUR

Tanggal : 06 / 11 / 2024		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : Tahun	
Pendidikan : <input checked="" type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input checked="" type="checkbox"/> Wirausaha			
Lainnya : NELAYAN.			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai ✓ 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten ✓ 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah ✓ 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah ✓ 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat ✓ 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik ✓ 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis ✓</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik ✓</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai ✓ 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p> <p>SEMOGAH DI PERCEPAT PELAYANAN</p>

ALDAN IRAWAN
0821 4306 2828.

2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	4	4	3	4	3	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	3	3
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3
8	4	3	3	4	3	4	3	4	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	3	3	4	3	3
11	3	3	4	4	4	4	4	4	3
12	4	3	3	4	4	3	4	3	3
13	3	3	4	4	3	4	3	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	3	3
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	3	3	3	4	4
20	4	3	4	3	3	4	4	3	3
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	3	4	3	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3
25	3	3	4	4	4	3	4	3	4
ΣNilai /Unsur	88	89	88	98	88	91	90	89	89
NRR / unsur	3,520	3,560	3,520	3,920	3,520	3,640	3,640	3,560	3,560
NRR tertbg/ unsur	0,391	0,396	0,391	0,436	0,391	0,404	0,404	0,396	0,396
									*)
									3,604
									**) 90,111
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									90,111

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 1/9 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,520
U2	Prosedur	3,560
U3	Waktu pelayanan	3,520
U4	Biaya/tarif	3,920
U5	Produk layanan	3,520
U6	Kompetensi pelaksana	3,640
U7	Perilaku pelaksana	3,640
U8	Sarana dan Prasarana	3,560
U9	Penanganan Pengaduan	3,560

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 90,111 = Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99