

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JULI - DESEMBER TAHUN 2023

**Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pacitan**



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PACITAN

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan hidayahnyaNya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Juli - September tahun 2023 dapat dilaksanakan.

Ucapan terimakasih Kami sampaikan kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2023 atas usaha, waktu, tenaga dan pemikiran selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga mampu menghasilkan laporan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pemohon layanan kependudukan yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Bulan Juli – Desember Tahun 2023

Kami berharap bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Pacitan, 31 Desember 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PACITAN



TRI MUDJIHARTO, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 196805241996031002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	2
1.3 Maksud Dan Tujuan	2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.4 Penentuan Jumlah Responden.....	5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan...8	
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM	17

BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan.....	19
-----------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan	5
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Umur	6
Tabel 3.3 Nilai Rata-rata Per Unsur Layanan.....	7
Tabel 3.4 Hasil SKM Juli – September 2023	7
Tabel 4.1 Kinerja Per Unsur Pelayanan	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Keluhan tersebut diantaranya proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, dan kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar.

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.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan publik berkualitas dapat dicirikan antara lain dari upaya pelayanan aparatur yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak, dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, mengakomodasikan kondisi khusus yang dihadapi masyarakat tanpa mengabaikan prinsip efisiensi dan efektifitas pelayanan, membangun partisipasi masyarakat dengan mengakomodasikan kebutuhan masyarakat serta merefleksikan keadilan, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban bagi seluruh masyarakat, dan hal tersebut haruslah ditetapkan dalam kebijakan yang

strategis dengan kemampuan bersaing yang tinggi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta pihak – pihak terkait lainnya.

1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038) ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ;
4. Peraturan Bupati Pacitan Tahun 2011 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional pada Pemda Kabupaten Pacitan ;
5. Peraturan Bupati Pacitan Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Pacitan.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan kepada masyarakat. Selain itu hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selajutnya secara berkesinambungan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 PELAKSANAAN SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2023 dilaksanakan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Nomor: 188.45/25.1/Kpts/408.42/2023 tanggal 5 Januari 2023, yang telah dirubah sesuai Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Nomor: 188.45/28.1/Kpts/408.42/2023 tanggal 17 April 2023.

Alat survei yang digunakan dalam pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan adalah aplikasi **SuKMa-e Jatim** (Survey Kepuasan Masyarakat elektronik Jawa Timur) dengan cara mengisi kuisioner di link yang sudah dibuat atau scan barcode.

Kuisioner berisi pertanyaan yang mewakili 9 unsur pelayanan, meliputi:

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 dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Survei kepuasan masyarakat ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat,

dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai yang digunakan untuk menentukan kategori mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

2.3 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dilaksanakan mulai 1 Juli sampai dengan 30 September 2023. Kuisioner dari **SukMa-e Jatim** bisa diisi setiap hari oleh responden setelah mendapatkan layanan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

2.4 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Responden dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat bulan Juli sampai September Tahun 2023 ini merupakan pemohon layanan administrasi kependudukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Jumlah responden tidak dibatasi, sesuai pemohon yang mengisi kuisioner di **SukMa-e Jatim**.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 JUMLAH RESPONDEN SKM

Responden dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat bulan Juli sampai September Tahun 2023 ini berjumlah 210 responden. Responden terbagi ke dalam karakteristik umur dan jenis kelamin.

Setelah dilakukan survei maka diperoleh data responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin

Tabel 3.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	138	65,71 %
Perempuan	72	34,29 %
<i>Jumlah total</i>	210	100 %

2. Umur

Tabel 3.2
Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
≤ 16 tahun	6	2,86 %
17 – 30 tahun	102	48,57 %
31 – 50 tahun	81	38,57 %
≥ 50 tahun	21	10,00 %
<i>Jumlah total</i>	210	100 %

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Juli sampai September 2023 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.3

Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bulan Juli – September Tahun 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,43
U2	Prosedur	3,45
U3	Waktu Pelayanan	3,31
U4	Biaya / Tarif	3,90
U5	Produk Pelayanan	3,38
U6	Kompetensi pelaksana	3,43
U7	Perilaku pelaksana	3,41
U8	Sarana dan prasarana	3,80
U9	Penanganan Pengaduan	3,35

Untuk mengetahui hasil akhir Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

$$(3,43 \times 0,111) + (3,45 \times 0,111) + (3,31 \times 0,111) + (3,90 \times 0,111) + (3,38 \times 0,111) + (3,43 \times 0,111) + (3,41 \times 0,111) + (3,80 \times 0,111) + (3,35 \times 0,111) = \mathbf{3,46}$$

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3,46 \times 25$
 $= \mathbf{86,49}$
- Mutu Pelayanan **B**
- Kinerja unit pelayanan **Baik**

Tabel 3.4

Hasil SKM Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pacitan
Bulan Juli – September Tahun 2023

Hasil survei	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
Juli – September 2023	86,49	Baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/ KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Juli - September tahun 2023 meliputi 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Kinerja per Unsur Pelayanan
Juli – September Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Peringkat
U1	Persyaratan	3,43	Baik	4
U2	Prosedur	3,45	Baik	3
U3	Waktu Pelayanan	3,31	Baik	9
U4	Biaya / Tarif	3,90	Sangat Baik	1
U5	Produk Pelayanan	3,38	Baik	7
U6	Kompetensi pelaksana	3,43	Baik	5
U7	Perilaku pelaksana	3,41	Baik	6
U8	Sarana dan prasarana	3,80	Sangat Baik	2
U9	Penanganan Pengaduan	3,35	Baik	8

Berikut penjabaran mengenai hasil analisa terhadap sembilan unsur pelayanan:

1) Unsur Persyaratan

Penilaian unsur persyaratan yaitu kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Hasil analisis diperoleh rata-rata skor untuk unsur persyaratan sebesar 3,43, berada pada interval skor 3,0644 sampai dengan 3,532 kategori “**Baik**”.

Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat kesesuaian antara persyaratan yang harus dilengkapi dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Hal tersebut sesuai dengan komitmen dari seluruh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada semua warga masyarakat, dengan penyampaian informasi kepada masyarakat tentang persyaratan masing-masing jenis pelayanan melalui berbagai cara, baik secara langsung maupun secara online.

Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup persyaratan adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	8	3,81
3	Sesuai	103	49,05
4	Sangat Sesuai	99	47,14
	JUMLAH	210	100,00

2) Unsur Prosedur

Penilaian unsur Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan untuk unsur prosedur pelayanan diperoleh rata – rata nilai 3,45 masuk kategori “**Baik**”, hal ini menunjukkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup prosedur adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	2	0,95
2	Kurang Sesuai	10	4,76
3	Sesuai	90	42,86
4	Sangat Sesuai	108	51,43
	JUMLAH	210	100,00

Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan telah menerapkan prosedur pelayanan yang mudah bagi masyarakat, baik secara Reguler maupun Online.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Unsur waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Hasil survei kepuasan masyarakat untuk unsur Ketepatan waktu Pelayanan diperoleh rata – rata nilai adalah 3,31 berada pada interval skor 3,0644 sampai dengan 3,532 kategori **“Baik”**. Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup waktu pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	5	2,38
2	Kurang Sesuai	13	6,19
3	Sesuai	104	49,52
4	Sangat Sesuai	88	41,90
	JUMLAH	210	100,00

Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur, diketahui dari tabel 4.1 bahwa unsur ketepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Walaupun masih

dalam kategori baik, diperlukan peningkatan kecepatan waktu dalam proses penyelesaian dari setiap jenis layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

4) **Unsur Biaya Pelayanan**

Penilaian Unsur Biaya Pelayanan adalah Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan hasil pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, Kesesuaian biaya untuk mendapatkan Pelayanan rata – rata nilai adalah 3,90 berada pada interval skor 3,5324 sampai dengan 4,00 kategori **“Sangat Baik”**.

Unsur biaya pelayanan menjadi perhatian serta harapan utama masyarakat. Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur pada tabel 4.1 diketahui bahwa unsur biaya pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan unsur yang lain. Pelayanan gratis yang diterapkan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sangat diperlukan masyarakat ditengah kondisi ekonomi saat ini.

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup biaya pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	1	0,48
2	Kurang Sesuai	1	0,48
3	Sesuai	16	7,62
4	Sangat Sesuai	192	91,43
	JUMLAH	210	100,00

5) Unsur Produk Pelayanan

Penilaian Unsur produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, Kualitas Produk Pelayanan rata – rata nilai adalah 3,38 masuk kategori “**Baik**”, hal ini menunjukkan bahwa produk layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup produk pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	6	2,86
3	Sesuai	118	56,19
4	Sangat Sesuai	86	40,95
	JUMLAH	210	100,00

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Yang dinilai dari Unsur Kompetensi Pelaksana adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dilihat dari kedisiplinan dan ketrampilan. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, ketrampilan petugas dalam pelayanan rata – rata nilai adalah 3,43 berada pada interval nilai 3,0644 sampai dengan 3,532 masuk kategori “**Baik**”.

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup kompetensi pelaksana adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	1	0,48
2	Kurang Sesuai	5	2,38
3	Sesuai	107	50,95
4	Sangat Sesuai	97	46,19
	JUMLAH	210	100,00

Dari hasil analisis diketahui bahwa Ketrampilan Petugas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah kompeten dalam melakukan pelayanan pada masyarakat.

7) **Unsur Perilaku Pelaksana**

Unsur Perilaku Pelaksana yang dinilai adalah sikap dan perilaku petugas dalam melakukan pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, Sikap dan Perilaku Petugas rata – rata nilai adalah 3,41 masuk kategori **“Baik”**. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa Sikap dan Perilaku Petugas dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah baik, sopan dan ramah. Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup perilaku pelaksana adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	6	2,86
3	Sesuai	112	53,33
4	Sangat Sesuai	92	43,81
	JUMLAH	210	100,00

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, sudah menyediakan sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan rata - rata nilai adalah 3,80 kategori **“Sangat Baik”**. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi sarana prasarana yang ada di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan tersedia dengan sangat baik dan memadai sehingga dapat memberikan rasa nyaman pada penerima layanan.

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup sarana prasarana adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	5	2,38
2	Kurang Sesuai	2	0,95
3	Sesuai	24	11,43
4	Sangat Sesuai	179	85,24
	JUMLAH	210	100,00

9) Unsur Penanganan Pengaduan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan menangani aduan masyarakat, saran dan masukan terkait kebijakan, program dan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Pacitan melalui SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dan website Dinas ataupun kotak saran yang ditempatkan di ruang pelayanan. Rata-rata nilai Unsur penanganan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan adalah 3,35 berada pada interval 3,0644 sampai dengan 3,532 kategori **“Baik”**.

Hasil jawaban kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	18	8,57
3	Sesuai	100	47,62
4	Sangat Sesuai	92	43,81
	JUMLAH	210	100,00

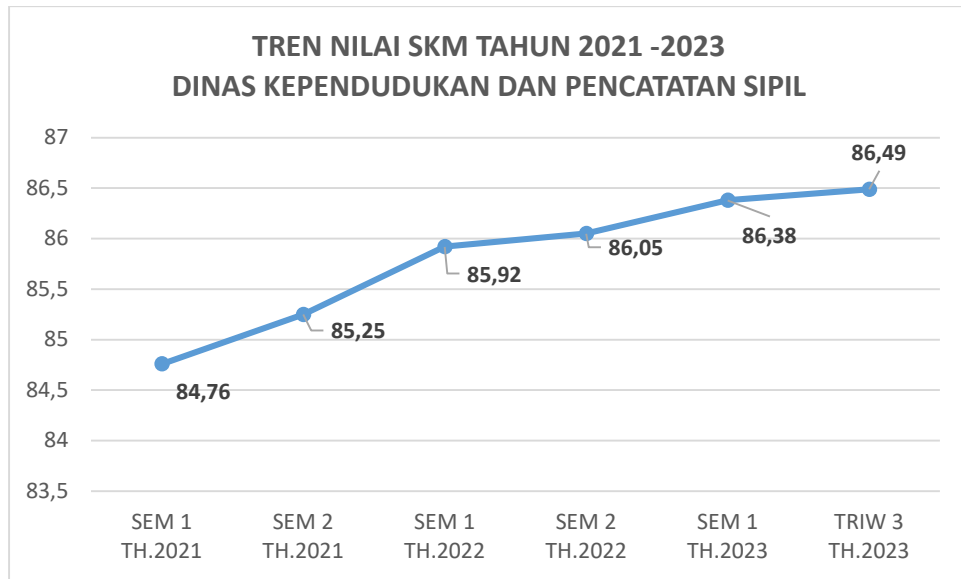
Dari hasil analisis diketahui bahwa sarana penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah dikelola dengan Baik.

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana Tindak Lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Juli – September Tahun 2023 sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	KEGIATAN	TAHUN 2023			PENANGGUNG JAWAB
				10	11	12	
1.	Waktu Pelayanan	Perbaikan Pelayanan	1. Evaluasi SOP 2. Mengoptimalkan kinerja petugas pelayanan dengan cara Monitoring rutin dan pembinaan	v	v	v	Semua Bidang Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil

			3. Pembinaan / Monitoring kepada petugas pelayanan	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil Semua Bidang
			4. Melakukan pendekatan pelayanan kepada masyarakat (Pelayanan terpadu di desa, pelayanan di Kecamatan, Pelayanan Jemput Bola)	v	v	v	
			5. Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	v	v	v	
			6. Melakukan Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP)	v	v	v	
		Menerapkan layanan administrasi	1. Perbaiki SOP 2. Melakukan Evaluasi dan	v	v	v	Semua Bidang Kepala Dinas



Tren nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dari tahun 2021 sampai tahun 2023 terus meningkat. Perbaikan pelayanan terus dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Pacitan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Total responden yang di survei di Juli – September tahun 2023 sebanyak 210 responden, dengan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,49 tergolong kategori “BAIK”.
2. Dari hasil survei ada 2 (dua) unsur pelayanan masuk kategori “**SANGAT BAIK**” yaitu Unsur biaya pelayanan diperoleh nilai 3,94 dan unsur pelayanan sarana prasarana dengan nilai 3,80.
3. Nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah unsur waktu pelayanan 3,31 tergolong kategori “**BAIK**”.

Demikian Laporan Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat kami buat, sebagai gambaran hasil pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

LAMPIRAN

- 1. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Per Responden Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Juli – September Tahun 2023**
- 2. Laoran Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Juni - Agustus Tahun 2023**

38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
39	3	4	2	4	3	3	3	3	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
41	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	2	3	4	3	3	3	3	2	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
54	2	1	2	4	2	2	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	1	2	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
58	3	3	1	4	3	3	2	2	3	
59	3	3	3	1	3	3	3	3	2	
60	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
63	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	2	3	4	3	4	3	4	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	2	2	4	4	3	3	3	2	
77	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

83	2	1	2	4	2	2	3	3	3	
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
87	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
90	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
91	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
92	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
94	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
96	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
97	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
99	3	3	1	4	2	3	3	4	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	3	3	1	2	
103	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
113	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
114	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
115	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
116	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
121	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
122	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
124	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

[illegible]

Keterangan :

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

U1 – U9 : Unsur Pelayanan

U1 : Persyaratan

U2 : Prosedur

U3 : Waktu Pelayanan

U4 : Biaya/ Tarif

U5 : Produk Pelayanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U7 : Perilaku Pelaksana

U8 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan

NRR : Nilai Rata-Rata

NRR per unsur : Jumlah Nilai Per unsur dibagi jumlah kuisioner terisi

NRR Tertimbang : $NRR \text{ per unsur} \times 0,11$

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan melaksanakan tindak lanjut pada bulan Juni - Agustus 2023 sebagai berikut :

NO	UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT
1.	Waktu Pelayanan	Perbaiki Pelayanan	Dalam rangka memperbaiki sistem pelayanan telah dilakukan beberapa kegiatan sebagai berikut : 1. Melakukan evaluasi SOP kemudian dilakukan Perbaikan SOP pelayanan 2. Melakukan Monitoring, evaluasi dan pembinaan terhadap supervisor dan petugas pelayanan setiap satu bulan sekali 3. Melakukan kegiatan jemput bola melalui program pelayanan terpadu maupun program untuk kelompok rentan 4. Melakukan sosialisasi dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kantor pemerintahan dan Lembaga swasta

			5. Melakukan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP)
		Menerapkan layanan administrasi kependudukan terintegrasi	Dalam rangka menerapkan layanan administrasi kependudukan terintegrasi telah dilakukan beberapa kegiatan sebagai berikut : 1. Menerapkan pelayanan terintegrasi yaitu - Pengurusan akte kelahiran sudah sekaligus penerbitan Kartu Keluarga dan Penerbitan Kartu Identitas A. - Pengurusan akte kematian sekaligus penerbitan Kartu Keluarga. 2. Melakukan pembinaan kepada petugas pelayanan (Administrator, Supervisor, Operator, Penerima berkas) melalui rapat setiap satu bulan sekali.

		Menambah Sarana Prasarana Pelayanan	Dalam rangka memperbaiki sarana prasarana telah dilakukan beberapa kegiatan sebagai berikut : 1. Pengadaan laptop dan printer pendukung pelayanan 2. Paket Alat perekaman KTP di 12 Kecamatan.
--	--	-------------------------------------	--