

**LAPORAN TINDAK LANJUT
TERHADAP HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2021**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PONTIANAK**

TIM PENYUSUN :

- 1 Penanggungjawab : Drs. Hermundi
Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
2. Koordinator/ Ketua : Fanny Fonnyanita, SH
Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
3. Sekretaris : Halviana Sintia, SE
Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan
4. Anggota :
 - 1 Irni Irmayani, ST Anggota
 - 2 Muhammad Nur Indra S, S.Sos, M. Tr.A.P Anggota
 - 3 Rusnany, SE, MM Anggota
 - 4 Protasius loudin,A.Md Anggota
 - 5 Desi Dyah Minarsih,A.Md Anggota
 - 6 Delia Dewi, SE Anggota

Kata Pengantar

Puji dan Syukur kita Panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izin dan Rahmat-Nya Penyusunan “Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2021” dapat diselesaikan.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat kota Pontianak, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam kaitannya dengan terselenggaranya Good Governance.

Laporan ini cukup penting dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan terhadap 39 layanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Sangat disadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan percepatan jenis pelayanan publik yang ada. Berkat dukungan dan kerja keras seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, baik dari tim survey dan Aparatur Sipil Negara (ASN) sehingga pelayanan publik yang ada dapat terlaksanak dengan baik. Upaya-upaya peningkatan layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak terus dikembangkan melalui berbagai inovasi yang dilakukan sehingga pelayanan dokumen kependudukan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan berkualitas.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak atas saran dan masukannya sehingga laporan ini dapat disusun dan diselesaikan.

Pontianak, April 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Pontianak



ERMA SURYANI, S.Sos.M.Si
Pembina Utama Muda
NIP.19671101 198803 2 004

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai instansi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dituntut mampu menjalankan Reformasi Birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi Birokrasi selalu diarahkan pada upaya untuk memperbaharui dan menginovasi system penyelenggaraan Pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process), sumberdaya manusia (Aparatur), penguatan unit organisasi, pengawasan internal, dan penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa (1) organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (right sizing); (2) ketatalaksanaan berupa system, proses dan prosedur kerja yang jelas (SOP dan alur pelayanan), efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip – prinsip good governance. (3) serta SDM yang berintegritas, kompeten, professional, berkinerja tinggi dan sejahtera.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh Pemerintah Daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, pada Tahun 2021 Tri Wulan I menyelenggarakan survey terkait dengan Kepuasan Masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang dimasyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Pembahasan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pada periode pengukuran bulan Januari – Maret 2021 telah dilaksanakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 379 responden.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi Pemerintah.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

a	Jumlah responden	379 responden
b	Nilai interval SKM	81,74
c	Kategori Mutu Pelayanan	B (dengan kategori BAIK)

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing untuk pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai SKM setelah dikonversi berdasarkan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai SKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	4=(3)x0,111	5	6
U1	Persyaratan	3,26	0,36	9,04	B
U2	Prosedur	3,15	0,35	9,01	B
U3	Waktu Pelayanan	2,95	0,33	8,19	B
U4	Biaya/Tarif	3,90	0,43	10,82	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,36	8,89	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	0,36	8,98	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,27	0,36	9,06	B
U8	Maklumat Pelayanan	3,07	0,34	8,51	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	0,38	9,52	B
	Total Nilai	29,46	3,27	81,74	B

Dari pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dapat diketahui bahwa Nilai Unsur Pelayanan Biaya/Tarif dengan nilai 3,90 adalah yang paling tinggi, dan untuk Nilai Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 2,95 mendapatkan nilai terendah.

D. Tindak Lanjut

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah melaksanakan tindak lanjut terhadap kepuasan pelanggan secara berkala terhadap 9 unsur pelayanan publik.

Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan pada Triwulan ke I ini, diantaranya :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan ke I tahun 2021 bernilai 81,74 masih dikategorikan "Baik"
- b. Diperlukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan dapat ditingkatkan menjadi sangat baik.
- c. Pada bagian waktu pelayanan, masih dinilai kurang jika dibandingkan dengan pelayanan bagian lainnya, yaitu 2,95. Hal ini juga menjadi perhatian bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengupayakan agar survey Triwulan II dapat ditingkatkan dari pelayanan dengan nilai baik ke nilai sangat baik.
- d. Pada unsur kewajaran biaya pelayanan sudah digratiskan kepada pengguna layanan sesuai dengan Perda Kota Pontianak nomor : 12 Tahun 2019 tentang perubahan atas perda nomor 10 tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- e. Perlu adanya peningkatan system informasi dan promosi, publikasi standar pelayanan publik kepada para pemangku kepentingan.
- f. Untuk bidang pelayanan pengaduan dapat dilengkapi dengan menampilkan form pengaduan pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

E. Penutup

1. Kesimpulan

Beberapa tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak pada Triwulan I tahun 2021 perlu segera dilaksanakan oleh penanggungjawab dan pelaksana pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

2. Saran

Perencanaan tindak lanjut kedepan diperlukan evaluasi dan realisasi serta dukungan dari pihak-pihak terkait yakni para petugas front office dan pejabat yang terkait dibidang pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dilakukan secara berkala sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan berkualitas.