

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala, sehingga penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Pontianak Semester II Tahun 2016 ini dapat terlaksana. Pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survey dilakukan di 6 (enam) lokasi Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK), yaitu TPDK Pontianak Utara, TPDK Pontianak Selatan, TPDK Pontianak Timur, TPDK Pontianak Barat, TPDK Pontianak Kota, dan TPDK Pontianak Tenggara.

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di Unit Pelayanan Publik (UPP) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mendapat nilai sebesar 78,63 yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan "Baik" dengan mutu pelayanan "B". Dibandingkan dengan hasil SKM Semester I dengan nilai 79,88 terjadi penurunan nilai SKM sebesar 1,25. Artinya ada penurunan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kami menyadari bahwa hasil survei IKM ini masih jauh dari sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Kami tetap berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Unit Pelayanan Publik (UPP), khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Kota Pontianak.

Pontianak, Oktober 2016

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Pontianak



Drs. Suparma, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19591224 198503 1 010

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	PENDAHULUAN 1
A.	Latar Belakang 1
B.	Dasar Hukum 2
C.	Tujuan 2
D.	Sasaran 3
E.	Manfaat 3
F.	Pengertian Umum 3
G.	Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat 5
H.	Sistematika Penulisan 6
BAB II	GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIK KOTA PONTIANAK 7
A.	Visi, Misi, Motto, Janji Pelayanan, dan Slogan Pelayanan 7
B.	Prosedur dan Jenis Pelayanan 9
C.	Sumber Daya Manusia 10
D.	Sarana dan Prasarana 11
BAB III	METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 13
A.	Obyek Survei 13
B.	Proses Pengumpulan Data 13
C.	Metode Pengolahan Data 17
BAB IV	HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 19
A.	Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat 19
B.	Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat 20
BAB V	PENUTUP 21
A.	Kesimpulan 21
B.	Saran 21
LAMPIRAN	1. PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
	2. IDENTITAS RESPONDEN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayan yang baik adalah pelayan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur daerah.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk itu kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM unit pelayanan publik dari tahun ke tahun.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Tujuan

Tujuan dari kegiatan SKM ini adalah:

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
4. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

5. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.
6. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kota Pontianak.

D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
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.

F. Pengertian Umum

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas

pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

G. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan laporan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Semester II Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Tujuan
- D. Sasaran
- E. Manfaat
- F. Pengertian Umum
- G. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat
- H. Sistematika Penulisan

BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

- A. Visi, Misi, Motto, Janji Pelayanan, dan Slogan Pelayanan
- B. Prosedur dan Jenis Pelayanan
- C. Sumber Daya Manusia
- D. Sarana dan Prasarana

BAB III METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Obyek Survei
- B. Proses Pengumpulan Data
- C. Metode Pengolahan Data

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat
- B. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

BAB II

GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

A. Visi, Misi, Motto, Janji, dan Slogan Pelayanan

1. Visi dan Misi

a. Visi

Visi adalah suatu pernyataan yang merupakan ungkapan atau artikulasi dari citra, nilai arah dan tujuan instansi yang realistis, memberikan kekuatan, semangat dan komitmen serta memiliki daya tarik yang dapat dipercaya sebagai pemandu dalam pelaksanaan aktivitas dan pencapaian tujuan instansi. Visi yang ditetapkan dapat memberikan motivasi kepada seluruh satuan kerja perangkat daerah serta masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kinerjanya dan untuk memadukan gerak langkah setiap unsur instansi dan masyarakat untuk mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya yang ada dalam rangka mewujudkan visi tersebut.

Bertitiktolak pada batasan arti penting Visi tersebut maka dirumuskan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2015-2019 adalah **“Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Prima”**.

Pernyataan Visi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Tertib administrasi kependudukan, mengandung makna rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan prima, mempunyai pengertian bahwa berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah didasarkan atas pemenuhan standar pelayanan prima serta mengedepankan efektivitas, efisiensi dan kepuasan masyarakat. Dalam pengertian ini pelayanan publik yang dimaksud adalah penyediaan infrastruktur dan utilitas perkotaan, penyelenggaraan layanan-layanan umum seperti perijinan,

administrasi kependudukan serta fasilitas-fasilitas umum yang sesuai dengan perkembangan kota dan kebutuhan masyarakat.

b. Misi

Misi adalah suatu pernyataan yang menunjukkan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh sebuah instansi agar tujuan instansi dan sasaran yang ingin dicapai dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Dengan pernyataan misi tersebut, diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi pemerintah dan mengetahui peran dan program-programnya dan hasil yang akan diperoleh di masa mendatang. Misi secara eksplisit menyatakan apa yang harus dicapai oleh suatu instansi pemerintah dan kegiatan spesifik apa yang harus dilaksanakan dalam pencapaian hal tersebut.

Berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi serta dilandasi oleh visi, maka misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2015-2019 adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan administrasi, akuntabilitas kinerja dan keuangan serta profesionalisme sumber daya manusia.
2. Menerapkan tertib administrasi pendaftaran penduduk.
3. Menerapkan tertib administrasi pencatatan sipil.
4. Menyajikan *database* kependudukan yang akurat.

2. Motto

“Persyaratan Lengkap Pelayanan Cepat”

3. Janji Pelayanan

“Melayani Dengan Baik dan Transparan”

4. Slogan Pelayanan

“Pelayanan Komunikatif, Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”

B. Prosedur dan Jenis Pelayanan

Disdukcapil Kota Pontianak dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Prosedur Operasional Standar (SOP). Prosedur Operasional Standar adalah suatu tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan SOP di lingkungan Disdukcapil Kota Pontianak adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Pontianak kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Kependudukan

- Kartu Keluarga (KK)
- Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Kartu Identitas Penduduk Musiman (Kipem)
- Surat Keterangan Pindah
- Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi orang asing

2. Pelayanan Pencatatan Sipil

- Akta Kelahiran
- Akta Kematian
- Akta Perkawinan
- Akta Perceraian
- Akta Pengakuan Anak
- Surat Lahir Mati
- Pembatalan Perkawinan
- Pembatalan Perceraian
- Pengesahan Anak

- Pengangkatan Anak
- Perubahan Nama
- Perubahan Kewarganegaraan
- Perubahan peristiwa penting lainnya

C. Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sampai dengan bulan September 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak didukung oleh 60 pegawai dengan rincian pejabat struktural sebanyak 14 orang, staf sebanyak 40 orang dan tenaga kontrak sebanyak 3 orang. Pejabat struktural terdiri dari Eselon II b sebanyak 1 orang, Eselon III b sebanyak 3 orang, dan Eselon IV a sebanyak 10 orang. Sedangkan menurut golongan, pegawai golongan I sebanyak 1 orang, golongan II sebanyak 14 orang, golongan III sebanyak 38 orang dan golongan IV sebanyak 4 orang. Dari segi pendidikan formal, Strata 2 sebanyak 5 orang, Strata 1 sebanyak 25 orang, Diploma sebanyak 9 orang, SLTA sebanyak 18 orang, SLTP sebanyak 2 orang, dan SD sebanyak 1 orang.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel II.1 berikut.

Tabel II.1
Jumlah Personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Pontianak menurut Pangkat, Golongan dan Tingkat Pendidikan
(September 2016)

No	PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN							JLH
			SD	SMP	SMA	D.II	D.III	S1	S2	
1.	Pembina Utama Muda	IV / c							1	1
2.	Pembina Tingkat I	IV / b								-
3.	Pembina	IV / a						2	1	3
4.	Penata Tingkat I	III / d					1	5	2	8
5.	Penata	III / c						3	1	4
6.	Penata Muda Tingkat I	III / b			7	1	1	12		21
7.	Penata Muda	III / a			2			3		5
8.	Pengatur Tingkat I	II / d					4			4
9.	Pengatur	II / c			6		1			6
10.	Pengatur Muda Tingkat I	II / b	1		1					2
11.	Pengatur Muda	II / a		1						1
12.	Juru Tingkat I	I / d		1						1
13.	Juru	I / c								-
14.	Juru Muda Tingkat I	I / b								-
15.	Juru Muda	I / a								-
16.	Tenaga Honororer/PTT	---								-
17.	Tenaga Kontrak	---			2		1			3
Jumlah			1	2	18	1	8	25	5	60

D. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak terdiri dari gedung kantor, kendaraan roda empat sebanyak ada 2 unit, 1 unit dalam kondisi baik, 1 unit dalam kondisi kurang baik, kendaraan roda dua sebanyak 1 unit dalam kondisi baik, dan sarana pendukung lainnya adalah komputer sebanyak 45 unit, 34 unit dalam kondisi baik, 11 unit dalam kondisi kurangbaik, telepon sebanyak 9

unit, 5 unit dalam kondisi baik, 4 unit dalam kondisi kurang baik, AC sebanyak 18 unit, 12 unit dalam kondisi baik, 6 unit dalam kondisi kurang baik, dan barang lainnya yang tercantum dalam Kartu Inventaris Barang (KIB).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel II.2 berikut:

Tabel II.2
Jumlah Sarana dan Prasarana Utama
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
(September 2016)

No.	Nama Barang	Jumlah	Kondisi Barang
1.	Kendaraan Roda Empat/Biru (Daihatsu S-8g warna biru tua, KB 1356 AC)	1 unit	Kurang baik
2.	Kendaraan Roda Empat (Daihatsu Xenia warna biru muda metalik, KB 1685 HA)	1 unit	Baik
3.	Kendaraan Roda Dua (Honda C 100 warna hitam, KB 4886 HA)	1 unit	Baik
4.	Komputer	45 unit	34 kondisi baik, 11 kurang kondisi baik
5.	Telepon	9 unit	5 kondisi baik, 4 kurang baik
6.	AC	18 unit	12 kondisi baik, 6 kurang kondisi baik
JUMLAH		75 unit	

BAB III

METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Obyek Survei

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Adapun obyek survei pada Unit Pelayanan Publik (UPP) yang volume pelayanannya relatif besar yaitu Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK).

B. Proses Pengumpulan Data

Jumlah responden untuk masing-masing jenis pelayanan adalah 150 orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik *proporsional random sampling*, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (*random*) dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besarnya sampel diambil secara proporsional pada tiap-tiap unit pelayanan publik. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel sebesar 150 orang. Survei dilakukan di 6 lokasi TPDK kecamatan. Adapun rincian TPDK dan identitas responden adalah sebagai berikut:

Tabel III.1
Jumlah Responden

No.	TPDK	Jumlah Responden
1.	Pontianak Selatan	20
2.	Pontianak Timur	20
3.	Pontianak Barat	35
4.	Pontianak Utara	35
5.	Pontianak Kota	30
6.	Pontianak Tenggara	10
	JUMLAH	150

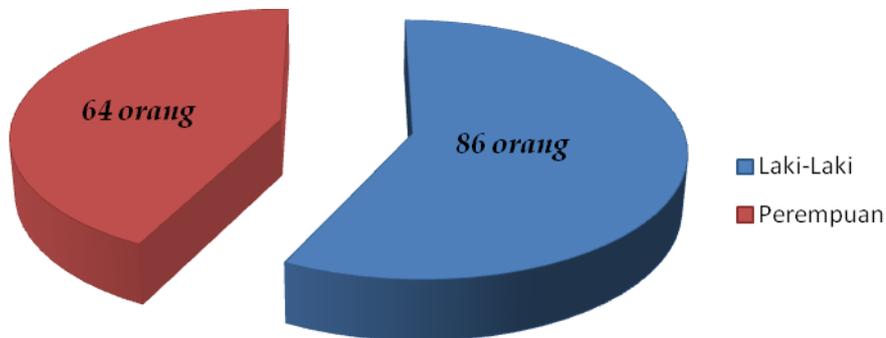
Identitas Responden

Dari responden yang dihimpun, dapat disampaikan profil sosio-demografi responden sebagai berikut. Sebanyak 57,33% responden adalah laki-laki (Grafik 4.1), sebanyak 26,67% berumur antara 30 tahun sampai 39 tahun (Grafik 4.2), sebanyak 68% berpendidikan SLTA (Grafik 4.3) dan sebanyak 26,67% bekerja di kategori sektor lain (Grafik 4.4). Maka dapat disebutkan bahwa rata-rata pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah pegawai swasta dengan pendidikan SLTA dan didominasi oleh laki-laki berumur antara 21-29 tahun.

a. jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden
1.	Laki-laki	86
2.	Perempuan	64
	Jumlah	150

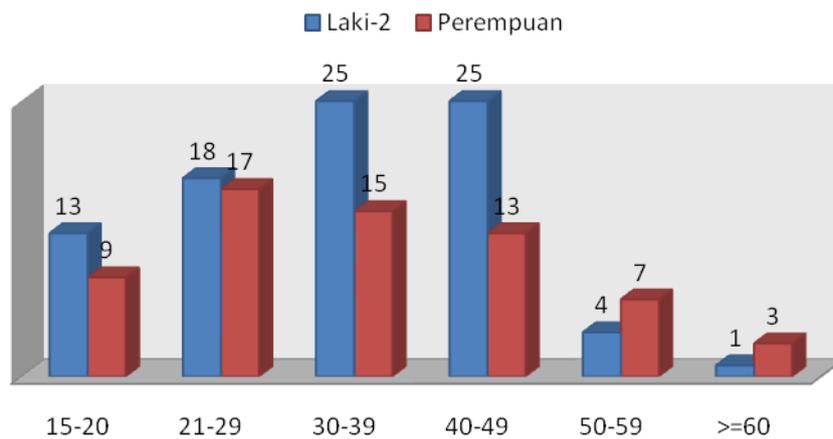
Grafik III.1
Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



b. usia

No	Usia (tahun)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	15-20	13	9	22
2.	21-29	18	17	35
3.	30-39	25	15	40
4.	40-49	25	13	38
5.	50-59	4	7	11
6.	>=60	1	3	4
	Jumlah	86	64	150

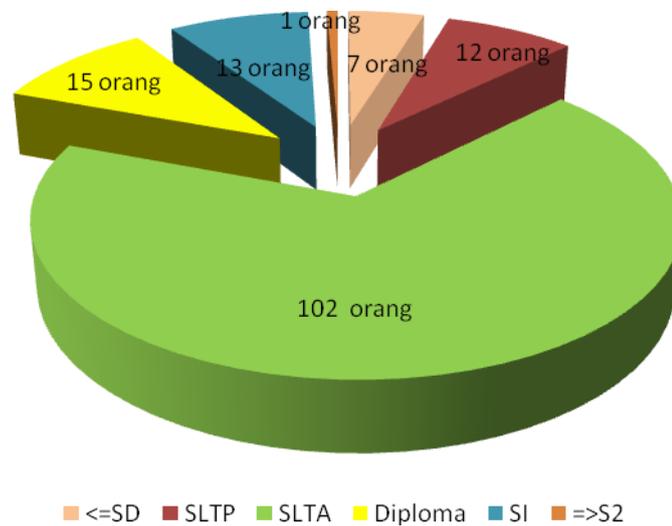
Grafik III.2
Demografi Responden Berdasarkan Usia



c. pendidikan

No	Pendidikan	Responden
1.	< = SD	7
2.	SLTP	12
3.	SLTA	102
4.	Diploma	15
5.	S1	13
6.	= > S2	1
	Jumlah	150

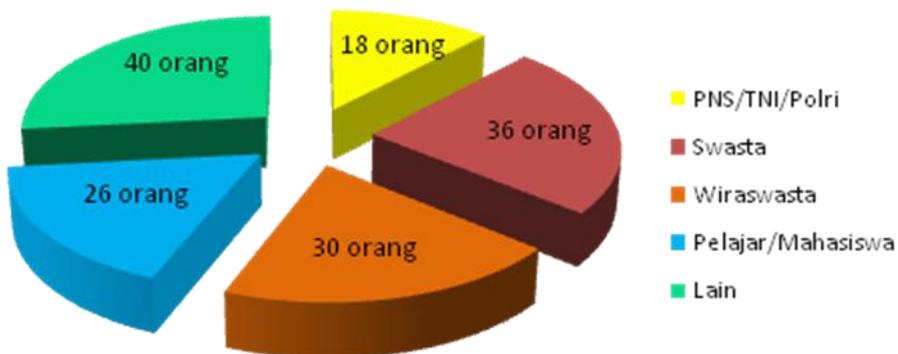
Grafik III.3
Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan



d. pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden
1.	PNS/TNI/Polri	18
2.	Swasta	36
3.	Wiraswasta	30
4.	Pelajar/Mahasiswa	26
5.	Lain	40
	Jumlah	150

Grafik III.4
Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan



C. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$SKM = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Pertimbangan}}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Tabel III.2
Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai persepsi	Nilai interval SKM	Nilai interval konversi SKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Nomor 26 Tahun 2016, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dari tanggal 10-14 Oktober 2016 yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada pelanggan TPDK kecamatan yang sedang mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, hasilnya seperti pada Tabel 4.1.

Tabel IV.1
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 = (4)x25	6
U1	Persyaratan	3.267	0.363	9.065	B
U2	Prosedur	3.213	0.357	8.917	B
U3	Waktu Pelayanan	3.180	0.353	8.825	B
U4	Biaya/Tarif	3.040	0.337	8.436	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.107	0.345	8.621	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.200	0.355	8.880	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.127	0.347	8.677	B
U8	Maklumat Pelayanan	3.100	0.344	8.603	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.100	0.344	8.603	B
	Total Nilai	28.33	3.145	78.63	B

B. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Dari Tabel IV.1 diketahui bahwa nilai SKM konversi sebesar 78,63, yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan "Memuaskan" dengan nilai huruf "B". Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai seperti pada Tabel IV.1, nilai kinerja SKM terendah adalah unsur Biaya/Tarif (U4) dengan nilai unsur pelayanan 3,040. Sedangkan nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur Persyaratan (U1) dengan nilai unsur pelayanan 3,267. Interval antara nilai unsur tertinggi dan terendah tersebut sebesar 0,23, dapat diartikan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya memberikan penilaian yang seimbang dan merata, tidak terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol maupun yang sangat kurang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Pontianak Semester II Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

- a. Nilai SKM konversi sebesar 78,63 yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan "Baik" dengan mutu pelayanan "B".
- b. Selama pelaksanaan survei yang dilakukan dari tanggal 10-14 Oktober 2016 telah terhimpun data dari sejumlah 150 responden yang mewakili 6 TPDK.
- c. Nilai kinerja SKM terendah adalah unsur unsur Biaya/Tarif (U₄) dengan nilai unsur pelayanan 3.040. Sedangkan nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur Persyaratan (U₁) dengan nilai unsur pelayanan 3,267.

B. Saran

- a. Perlunya keteladanan, komitmen dan penegakan disiplin semua pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.

**IDENTITAS RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2016
KOTA PONTIANAK**

Umur	Jenis Kelamin	
	Laki2	Peremp
(1)	(2)	(3)
15-20	13	9
21-29	18	17
30-39	25	15
40-49	25	13
50-59	4	7
>=60	1	3
150	86	64

Umur	Pendidikan Terakhir					
	<= SD	SLTP	SLTA	Dip	S1	>= S2
(1)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
15-20	0	1	20	1	0	0
21-29	2	1	21	5	5	1
30-39	3	3	26	5	3	0
40-49	2	7	23	3	3	0
50-59	0	0	10	0	1	0
>=60	0	0	2	1	1	0
150	7	12	102	15	13	1

Umur	Pekerjaan				
	PNS/ TNI/ Polri	Swasta	Wrswasta	Pel/ Mhs	Lain
(1)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
15-20	0	0	3	14	5
21-29	2	9	2	10	12
30-39	7	13	11	2	7
40-49	7	10	8	0	13
50-59	2	4	4	0	1
>=60	0	0	2	0	2
150	18	36	30	26	40

Umur	Jumlah
15-20	22
21-29	35
30-39	40
40-49	38
50-59	11
>= 60	4
	150

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**
Semester II Tahun 2016

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
ALAMAT : Jl. Letjen Sutoyo (Kantor Terpadu)
Tlp/Fax. : Telp (0561) 736290 - 760912 - 761152 Fax (0561) 736290

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	3	3	4	4	4	3
11	4	4	3	3	4	4	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	4	3	3	3
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3
15	4	4	3	3	3	3	3	4	3
16	4	4	4	3	3	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3
19	3	3	4	4	3	4	4	3	3
20	4	4	4	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	4	4	3	3
25	4	4	4	3	3	3	3	3	3
26	4	3	3	3	3	3	3	3	4
27	4	4	3	3	4	4	3	3	3
28	4	4	3	3	3	4	3	3	3
29	3	3	3	3	4	3	3	4	4
30	4	4	4	3	3	4	4	4	4
31	3	4	4	3	3	3	3	4	4
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	2	3	3	3	3	3	2	3	2
36	4	4	3	3	3	4	3	3	3
37	3	3	4	3	3	4	3	4	3
38	3	1	3	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	4	3	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	3	3	3	3	4	3	3	3	4
42	4	4	4	3	3	4	3	3	3
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3
44	4	3	3	3	4	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	3	3	4	4	3	3	3
48	4	4	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	3	4	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	4	3	3
54	3	4	4	3	3	3	3	3	3
55	2	3	2	3	2	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	3	2	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	3	4	4	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	4	3	4	3	3	4	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71									
72	3	3	3	3	3	4	3	4	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	4	3	3	4	3	3	3
88	4	3	4	3	3	4	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	3	4	3	3	4	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	4	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	2	3	3	3	3	4	3	2	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	4	3	3	4	3	3	3
134	3	4	4	3	3	4	3	2	2
135	4	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	2	3	3	3	4	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
137	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
143	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
144	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
145	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
146	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
147	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
148	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	490	482	477	456	466	480	469	465	465	4,250
NRR / Unsur	3.267	3.213	3.180	3.040	3.107	3.200	3.127	3.100	3.100	28.333
NRR tertbg/ unsur	0.363	0.357	0.353	0.337	0.345	0.355	0.347	0.344	0.344	*) 3.145
IKM Unit pelayanan										**) 78.625

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :	78.63
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75