

2021 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TAHUN 2021



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
2021

sebenarnya nilai ini wajar karena pelayanan administrasi kependudukan telah ditetapkan "gratis" melalui peraturan dari pusat.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berikut beberapa alternatif pemecahan masalah untuk menjawab beberapa tuntutan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, antara lain:

1. Ketidakpuasan responden terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang dianggap lambat, perlu dilakukan berbagai upaya sebagai berikut:
 - a. Menyebarkan SOP dan Standar Pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai media
 - b. Setiap petugas yang masuk dalam tahapan SOP harus selalu mematuhi waktu penyelesaian yang telah ditetapkan
 - c. Setiap permohonan layanan melalui tatap muka dan online harus segera diberikan respon dan kepastian waktu penyelesaian sehingga pemohon dapat mengetahui berapa lama permohonannya diselesaikan.
2. Upaya perbaikan nilai rata-rata unsur Sarana dan Prasarana di masa yang akan datang dapat dilakukan melalui:
 - a. Peningkatan ruang pelayanan dengan cara: 1) kebersihan ruang pelayanan selalu dijaga setiap saat; 2) penataan ruang pelayanan agar terlihat lebih nyaman; 3) penyediaan minuman dan makanan ringan bagi pengunjung; 4) fasilitas akses wifi ditingkatkan; 5) banner maupun papan informasi ditata lebih baik agar membuat ruangan pelayanan terlihat lebih luas
 - b. Memaksimalkan penggunaan ruang bermain anak dengan menjadikan ruangan lebih terlihat dan mudah diakses
 - c. Memaksimalkan penggunaan ruang laktasi bagi ibu menyusui
 - d. Memaksimalkan fasilitas bagi penduduk disabilitas
 - e. Meningkatkan fasilitas toilet, dengan cara: memisahkan toilet untuk laki-laki dengan perempuan, memastikan air bersih selalu tersedia, menyediakan sabun, kebersihan selalu dijaga, dan memastikan toilet tidak berbau
 - f. Menyediakan tempat parkir khusus penduduk yang datang

3. Peningkatan nilai unsur Kompetensi Pelaksana dapat dilakukan melalui:
 - a. Meningkatkan kompetensi para petugas pelayanan dengan cara mengikutsertakan dalam pelatihan/bimbingan teknis tentang pelayanan prima maupun tentang tatacara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
 - b. Menyiapkan petugas yang memiliki keahlian berkomunikasi dengan baik sebagai *front office*
 - c. Secara rutin mengingatkan kembali tentang Kode Etik Pelayanan bagi seluruh pegawai
 - d. Memberikan penghargaan dan sanksi bagi petugas pelayanan secara adil dan objektif yang dapat dilakukan setiap bulan/semester/tahun
 - e. Memasang penghargaan terhadap petugas pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi pada ruang pelayanan
4. Perlu upaya keras agar Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan melalui survei berikutnya dapat meningkat menjadi A (Sangat Baik) pada masing-masing unsur selain unsur Biaya dan unsur Penanganan Pengaduan, dengan cara:
 - a. Menetapkan anggaran untuk peningkatan kualitas pelayanan sebagai prioritas anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - b. Memasang berbagai informasi tentang SOP, Standar Pelayanan, persyaratan pelayanan, maklumat pelayanan pada tempat yang mudah dilihat.
 - c. Memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan (*front office*) tentang tata cara melayani dan sopan santun dalam pelayanan.
 - d. Memberikan pelatihan atau menugaskan mengikuti pelatihan/bimbingan teknis tentang tata cara pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bagi seluruh petugas pelayanan dan operator SIAK.
 - e. Menyediakan meja konsultasi dan pengaduan yang terbuka.
 - f. Memaksimalkan pemanfaatan inovasi Galuh Sanggam dalam pelayanan secara online untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
 - g. Melaksanakan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2021 tentang Digitalisasi Desa Dalam Layanan Administrasi Kependudukan.
 - h. Mengajukan penambahan PNS untuk petugas pelayanan, operator SIAK, dan administrator database melalui penerimaan CPNS.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dilakukan secara online dengan cara mengirimkan tautan form survei kepada para pemohon pelayanan dan sebanyak 177 responden yang mengisi form survei tersebut.
2. Kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan secara keseluruhan dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **83,09** berada pada interval **76,61 – 88,30** dengan Mutu Pelayanan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Baik**.
3. Nilai rata-rata indeks 3,32. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Baik.
4. Unsur Biaya dan unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai rata-rata Sangat Baik.
5. Unsur kecepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai rata-rata terendah dari unsur-unsur yang lain.

B. REKOMENDASI

1. Memberikan prioritas anggaran untuk peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Melakukan upaya untuk mempertahankan kualitas pada unsur-unsur bernilai rata-rata Sangat Baik.
3. Melibatkan semua aparatur dalam upaya perbaikan pada unsur-unsur yang bernilai rata-rata Baik agar IKM periode berikutnya meningkat menjadi A atau Sangat Baik.
4. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dan pada akhirnya

juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

5. Terus memupuk rasa tanggung jawab yang tinggi atas pelaksanaan kewajiban sebagai pelayan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1 ANALISA MASALAH

Adanya bencana pandemi covid-19 yang terjadi di Indonesia, sempat mengakibatkan terhambatnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan berupaya mewujudkan pelayanan prima, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dituntut agar bisa beradaptasi dengan kondisi selama masa pandemi. Dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 serta menjaga kelangsungan penyelenggaraan pelayanan publik selama masa pandemi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan telah melakukan perubahan tata cara pelayanan dengan meminimalisir pelayanan tatap muka dengan dialihkan melalui media Aplikasi Whatsapp. Dengan adanya perubahan tata cara layanan ini juga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat" dengan tujuan untuk mendapatkan *feed back* atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Dengan adanya pandemi covid-19, maka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan di tahun 2020 hanya dilakukan sekali dalam setahun. Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat beberapa hal yang rata-rata dikeluhkan responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Berikut beberapa hal yang dirasakan responden belum mendapatkan pelayanan yang maksimal berdasarkan pengamatan dan evaluasi selama kegiatan survei :

1. Responden berpendapat tempat tunggu selama proses pelayanan terasa kurang nyaman dan kursi yang disediakan dianggap masih kurang dan masih terdapat masyarakat menunggu sambil berdiri. Beberapa responden memberikan penilaian kamar mandi/toilet yang kurang bersih, masih tercium bau tidak sedap dan air yang tidak mengalir. Sebagian responden juga masih mempertanyakan tempat beribadah/mushalla. Hal ini mencerminkan masih kurangnya fasilitas yang lebih membuat aman dan

nyaman bagi pengguna jasa layanan. Nilai rata-rata per unsur untuk sarana dan prasarana bernilai 3,07 masuk dalam kategori Baik.

2. Responden merasa respon pelayanan *online* melalui aplikasi Whatsapp lebih lambat daripada pelayanan langsung/tatap muka. Hal ini mungkin dikarenakan responden masih belum terbiasa dengan layanan *online*.
3. Responden juga memberikan masukan tentang adanya petugas yang masih kurang tanggap terhadap keadaan warga dan kurang jelas dalam penyampaian informasi.
4. Masih ada beberapa orang pengunjung yang tidak bersedia menjadi responden dan menolak untuk mengisi kuisioner dengan berbagai alasan. Hal ini karena kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya hasil survei IKM.

4.2 PEMECAHAN MASALAH

Dengan beberapa analisa permasalahan tersebut diatas, berikut beberapa alternatif pemecahan masalah guna menjawab tuntutan akan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, diantaranya :

1. Dalam kondisi pandemik ini, masyarakat belum sepenuhnya paham akan pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Walaupun sudah sebagian besar pelayanan dilakukan dengan cara *online*, namun masih ada beberapa masyarakat yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk itu dirasa perlu menambah jumlah kursi tunggu, karena harus menerapkan protokol kesehatan dengan jaga jarak antar pengunjung serta perlunya perencanaan pemasangan tenda untuk menambah kenyamanan pengunjung saat menunggu antrian proses pelayanan karena selama pandemi, hanya pelayanan perekaman data KTP elektronik atau hal mendesak lain yang dapat diperbolehkan masuk ke dalam area kantor, hal ini dilakukan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dan meminimalkan kontak fisik dengan pengunjung. Meningkatkan kebersihan toilet dan menciptakan lingkungan bersih dan wangi demi kenyamanan bagi masyarakat. Memfungsikan mushalla yang sudah tersedia dan menyipkan sarana dan prasarana penunjang lain yang diperlukan.

2. Perlunya mengevaluasi prosedur dan sistem pelayanan secara online agar lebih cepat dan ringkas. Salah satunya mengusahakan menambah operator pelayanan online sehingga dapat lebih cepat merespon pelaporan dari masyarakat.
3. Meningkatkan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dengan cara memberikan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat memberikan pelayanan prima.
4. Menginformasikan/mensosialisasikan kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan secara keseluruhan dipensepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **84,59** berada pada interval **76,61 – 88,30** dengan Mutu Pelayanan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Baik**.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,38. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan BAIK.
3. Masih ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian terutama kecepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang menunjang keamanan dan kenyamanan masyarakat serta sistem dan prosedur pengurusan dokumen.
4. Perlu lebih mensosialisasikan dan mengedukasi masyarakat tentang kemudahan dan tata cara pengurusan Dokumen Kependudukan secara online.

5.2 REKOMENDASI

1. Melakukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Terus mensosialisasikan, mengarahkan dan mengedukasi masyarakat tentang kemudahan dan tata cara pengurusan Dokumen Kependudukan via online serta memberikan pemahaman tentang penyesuaian penyelenggaraan pelayanan selama masa pandemik dengan penuh kesabaran dan rasa tanggung jawab.
3. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, mulai dari tenaga honorer, staf, pimpinan hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

4. Mengingatkan kembali kepada semua pegawai tentang kewajiban sebagai pelayan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.
5. Saatnya merubah *mindset* dan perilaku kerja sesuai dengan perkembangan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat pengguna layanan.

LAMPIRAN 1. CONTOH KUISIONER

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Tanggal Survei :	Waktu Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00-12.00 <input type="checkbox"/> 13.00-17.00
PROFIL		
Jenis Kelamin :	1. L 2. P	Usia : Tahun
Pendidikan :	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. ST 5. S2	
Pekerjaan :	1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA 5. WIRASUSAHA 6. PELAJAR/MAHASISWA 7. LAINNYA (sebutkan)	
Jenis Layanan Yang Diterima :	1. KK 2. KTP 3. Surat Pindah 4. Akta Kelahiran 5. Akta Kematian 6. Akta Lainnya	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari pilihan jawaban yang menurut Saudara paling tepat)

1. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana Pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruang pelayanan dan kebersihan toilet) a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Mahal d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang bercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	