

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting lembaga pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *principal - agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, lembaga pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumber daya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Penyelenggaraan pelayanan publik, berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat. Layanan publik dengan kualitas prima telah menjadi tuntutan masyarakat dan menjadi kewajiban bagi setiap instansi yang memberikan layanan publik untuk meresponnya.

Pelayanan publik dapat diartikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pelanggan di Kabupaten Pekalongan sehingga diharapkan dapat menjadi institusi pelayanan jasa profesional, yang berorientasi pada kualitas kerja yang komprehensif yang penuh inovasi dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dewasa ini masih banyak dijumpai pelayanan publik belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi pelayanan publik pemerintah. Untuk itu perlu dilakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan penilaian mandiri (self assessment) yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Mengingat tingkat kepuasan bersifat individual dan dinamis berubah setiap waktu, diperlukan alat ukur untuk mengetahuinya. Tuntutan kepuasan yang dinamis memerlukan antisipasi setiap satuan kerja sehingga mutu layanan yang disediakan selalu disesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat. Hasil akhir yang diharapkan dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah adalah terciptanya kepuasan masyarakat (sebagai: *user / customer /* pengguna pelayanan). Pada tataran ini, kepuasan masyarakat merupakan keseimbangan antara tuntutan/kebutuhan masyarakat akan suatu kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang senyatanya dapat diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Derajat responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan terhadap dinamika kebutuhan masyarakat menjadi sesuatu yang amat penting dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan menciptakan kepuasan masyarakat (pelanggan). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan berusaha selalu responsif terhadap tuntutan pelayanan publik para pelanggannya menyangkut jenis, kualitas dan kuantitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Di sisi lain ada amanah peraturan perundangan menyebutkan bahwa institusi penyelenggara pelayanan publik diharapkan menghitung dan/atau melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Terkait hal tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan melakukan "Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2022".

1.2. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3. TUJUAN

Tujuan umum kegiatan ini sebagai upaya untuk mendapatkan informasi, masukan dan evaluasi dari pengguna layanan administrasi kependudukan bagi peningkatan kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dalam hal pelayanan publik. Sedangkan tujuan khusus kegiatan ini adalah :

- a. mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mendorong pelanggan cenderung puas dan faktor-faktor yang mendorong pelanggan cenderung tidak puas atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan;
- b. untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan pelayanan publik yang sudah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan;
- c. untuk dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan dan skala prioritas yang disesuaikan dengan derajat kepentingan pelayanan;

1.4. SASARAN

Pelaksanaan kegiatan survey kepuasan masyarakat memiliki sasaran yang ingin dicapai yaitu untuk:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.5. MANFAAT

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dapat dimanfaatkan untuk :

- a. mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses kegiatan pelayanan publik;
- b. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- c. mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat;
- d. mendorong persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

BAB II

PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PEKALONGAN

2.1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan

Dasar Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pekalongan :

- a. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pekalongan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 56);
- b. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 37 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2021 Nomor 37);
- c. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 13).

2.2. Kelembagaan (Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi)

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dibentuk dan disusun berdasarkan Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Bab III Pasal 5 adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan; dan
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional yang terbagi atas 2 (dua) Sub Koordinator, yaitu :
 - a. Sub Koordinator Identitas Penduduk; dan
 - b. Sub Koordinator Pindah Datang dan Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional yang terbagi atas 2 (dua) Sub Koordinator, yaitu :
 - a. Sub Koordinator Kelahiran; dan
 - b. Sub Koordinator Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan serta Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari :
 - a. Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; dan
 - b. Sub Koordinator Kerjasama dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan .
6. UPT Dinas;
7. Kelompok Jabatan Fungsional .

2.3. Motto dan Maklumat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan

Motto Layanan :

BERES dalam pelayanan

- **Bekerja Profesional**
- **Responsif**

Maklumat :

“ DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKAN MAKLUMAT INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU “.

2.4. Tugas dan Fungsi

1. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.

2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- b. pelaksanaan kebijakan bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- d. pelaksanaan dan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas; dan
- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.5. Jenis Pelayanan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan sebagai berikut :

1. Dokumen Kependudukan :
 - a. Kartu Keluarga (KK)
 - b. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - c. Kartu Keterangan Bertempat Tinggal
 - d. Surat keterangan Bertempat Tinggal
 - e. Surat keterangan Kependudukan
 - f. Kutipan Akta Kelahiran
 - g. Kutipan Akta Kematian
 - h. Kutipan Akta Perkawinan
 - i. Kutipan Akta perceraian
 - j. Kutipan Akta pengakuan anak
 - k. Pencatatan Pengangkatan Anak
 - l. Pencatatan pengesahan anak
 - m. Pencatatan Perubahan / ganti nama
 - n. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
 - o. Pencatatan Perubahan peristiwa penting lainnya.
2. Surat Keterangan Kependudukan (nomor 1e) meliputi :
 - a. Surat Keterangan Pindah
 - b. Surat Keterangan Pindah datang
 - c. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
 - d. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
 - e. Surat Keterangan Tempat Tinggal
 - f. Surat Keterangan Kelahiran
 - g. Surat Keterangan Lahir Mati
 - h. Surat keterangan Pembatalan Perkawinan
 - i. Surat keterangan Pembatalan Perceraian
 - j. Surat Keterangan Kematian
 - k. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
 - l. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
 - m. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
 - n. Surat Keterangan Pencatatan Sipil

BAB III

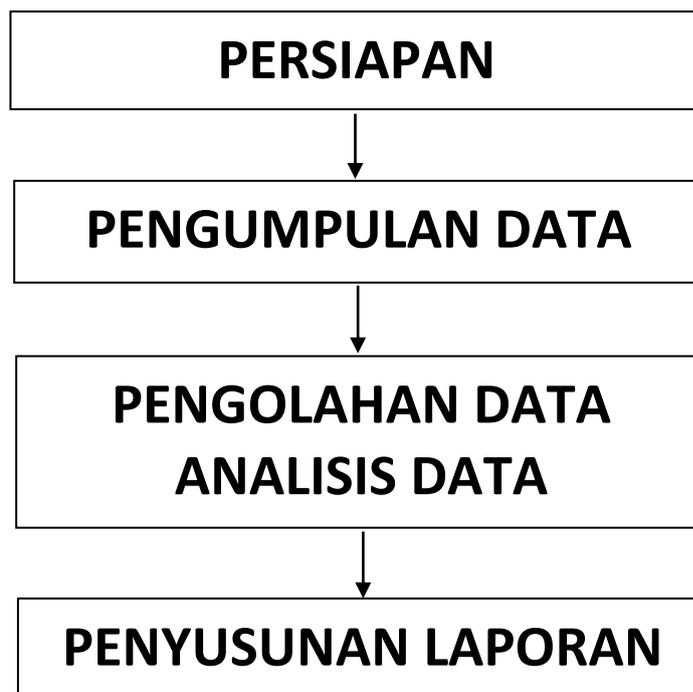
METODELOGI SURVEY

3.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan berlangsung pada tanggal 1 Desember s.d. 29 Desember 2022 dengan metode pengisian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat secara online melalui link berbasis website kepada sejumlah 379 (tiga ratus tujuh puluh sembilan) responden yang menjadi pemohon pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, baik pemohon di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan dan Desa.

3.2. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



3.2.1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Pembahasan rencana kegiatan, kuesioner, media untuk suvey, pengolahan data dan pembuatan laporan oleh Tim Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan
- b. Briefing dan Role Play kepada interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat peristiwa pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk jawaban

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala 1 sampai dengan 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin mudah / tinggi penilaiannya. Untuk angka 4 berarti

responden sangat mudah, angka 3 berarti mudah, angka 2 berarti kurang mudah dan angka 1 berarti tidak mudah.

4. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

b) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di lokasi penelitian.

3.2.2. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan di lokasi penerima layanan (kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Kecamatan dan Desa tempat pelayanan administrasi kependudukan). Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data primer menggunakan metode kuantitatif - kualitatif, yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

Kepada responden yang dapat bertemu secara langsung dilakukan wawancara tatap muka (*indepth interview*) untuk mengetahui penilaian terhadap pelayanan unit pelayanan, penilaian dari responden dituangkan dalam bentuk kuesioner sebagai toolsnya untuk mendapatkan penilaian dalam bentuk angka. Dalam proses wawancara tatap muka kepada pelanggan disertai juga dengan penggalian informasi lebih dalam mengenai pelayanan yang dirasakan pelanggan, dapat berupa saran dari pelanggan, keluhan pelanggan ataupun kasus / kejadian khusus yang pernah dialami oleh pelanggan. Sehingga selain data kuantitatif diperoleh juga data kualitatif yang berupa saran / masukan dari responden.

Bagi responden yang tidak bertemu secara langsung, mengisi saran / masukan tanpa ada proses wawancara tatap muka.

3.2.3. Target Responden

Target responden dari survei kepuasan masyarakat ini adalah mendapatkan penilaian atau persepsi dari pengguna jasa/pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

3.2.4. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian hasilnya masuk ke dalam database, dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

BAB IV HASIL PENGUKURAN

Dari jumlah 379 (tiga ratus tujuh puluh sembilan) kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

4.1 Karakteristik Responden

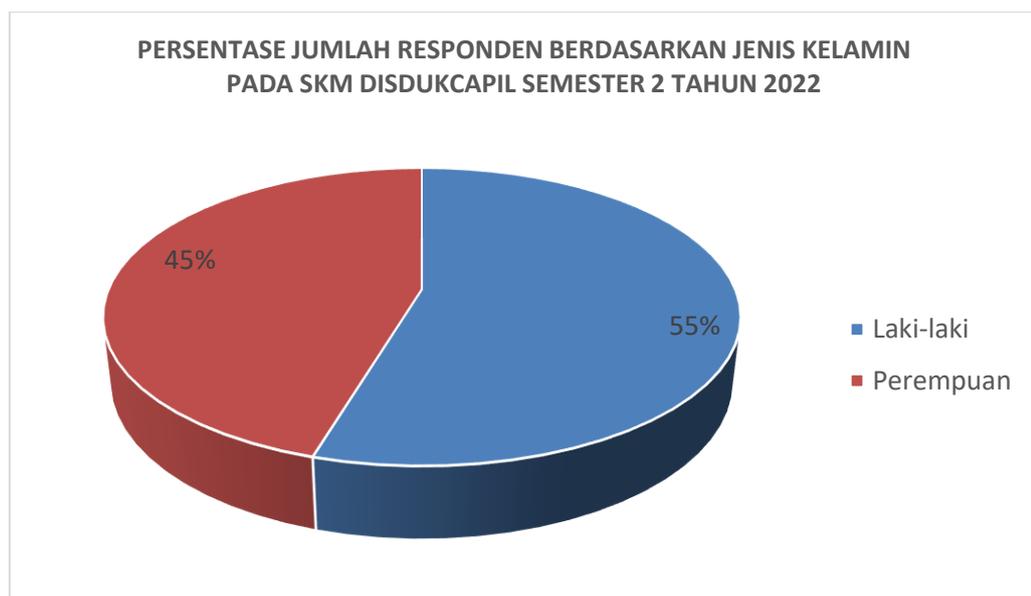
a. Berdasarkan jenis kelamin

Laki-laki : 207

Perempuan : 172

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diklasifikasikan ke dalam responden dengan jenis kelamin laki-laki dan responden dengan jenis kelamin perempuan dengan distribusi sebaran terhadap 379 (tiga ratus tujuh puluh sembilan) responden terdiri dari 55% adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki, responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 45%.

Tabel 4.1.

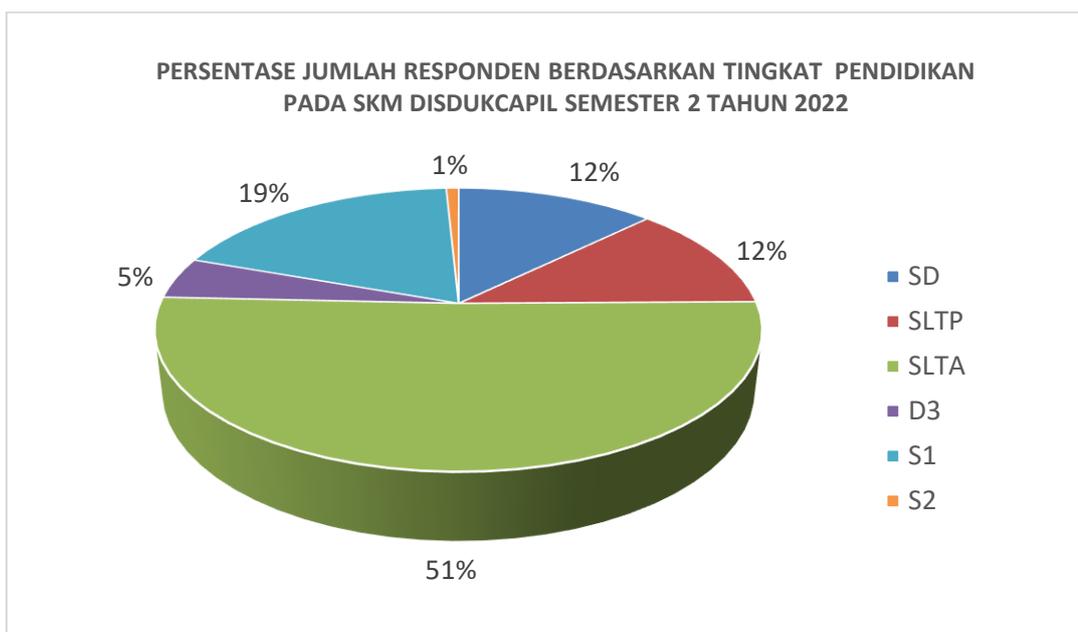


b. Pendidikan

SD	:	48	S1	:	71
SLTP	:	46	S2	:	3
SLTA	:	193	S3	:	-
D1-D2-D3	:	18			

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan diklasifikasikan ke dalam kelompok pendidikan SD ke bawah, SLTP, SLTA, D1, D2, D3, S1, S2 dan S3. Dari total 379 (tiga ratus tujuh puluh sembilan) yang bersedia secara sukarela berpartisipasi, memiliki distribusi sebaran sebagaimana digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 4.2.

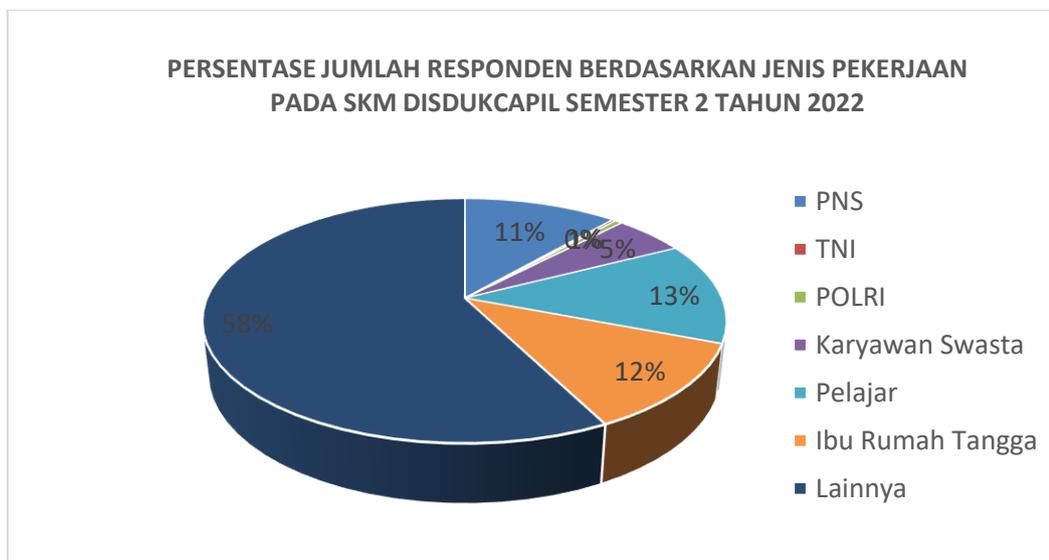


c. Jenis Pekerjaan

PNS	:	43
TNI	:	1
Polri	:	2
Karyawan Swasta	:	20
Pelajar	:	51
Ibu Rumah Tangga	:	44
Lainnya	:	218

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis pekerjaan utama dengan distribusi sebaran sebagaimana tabel berikut.

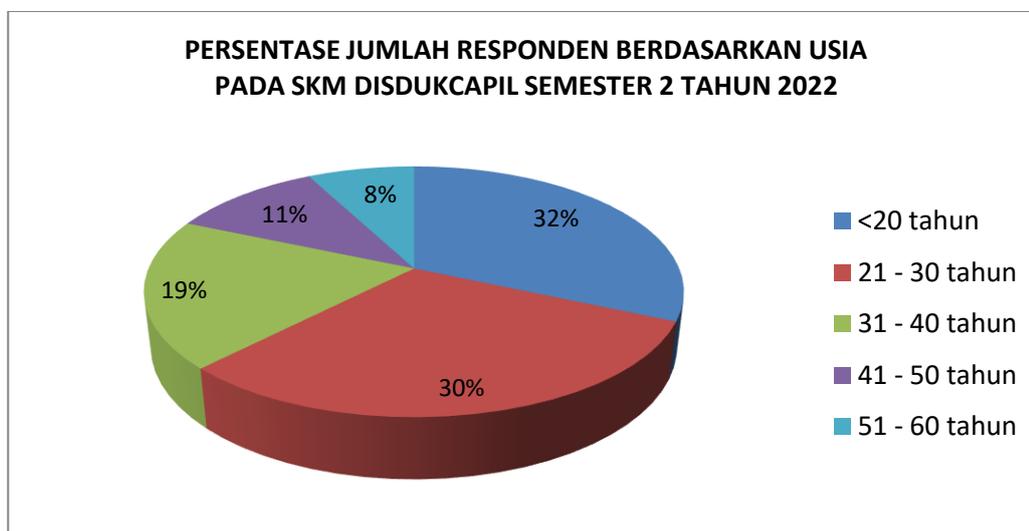
Tabel 4.3.



d. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia diklasifikasikan ke dalam responden dengan usia < 20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 51-60 tahun. Dari total 379 (tiga ratus tujuh puluh sembilan) yang bersedia secara sukarela berpartisipasi, memiliki distribusi sebaran sebagaimana digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 4.4.



4.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan Aspek Pelayanan adalah :

1. Informasi dan pemenuhan persyaratan unit layanan

Sebanyak 59 (15,57%) responden menyatakan bahwa informasi persyaratan unit pelayanan **sangat sesuai** dengan ketepatan persyaratan dengan jenis pelayanan yang tersedia, 320 (84,43%) responden menyatakan **sesuai**, dan **tidak ada satupun** yang menyatakan **kurang sesuai** atau **tidak sesuai** terkait dengan informasi persyaratan pelayanan tersedia di Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

2. Informasi dan pelaksanaan dari prosedur/alur unit pelayanan

Dalam hal informasi prosedur/alur pelayanan tersedia, sebanyak 83 (21,90%) responden menyatakan **sangat mudah** memahami informasi dan pelaksanaan dari prosedur/alur unit pelayanan yang tersedia dan 292 (77,04%) responden menyatakan **mudah**, dan 4 (1,06%) responden menyatakan **kurang mudah**. Tidak ada responden yang menyatakan **tidak mudah** dalam memahami informasi prosedur/alur pelayanan tidak tersedia di unit layanan tersebut.

3. Informasi mengenai waktu pelayanan unit layanan.

Terkait informasi mengenai waktu pelayanan, 47 (12,40%) responden menyatakan **sangat cepat** penilaiannya terhadap ketepatan pelaksanaan waktu pelayanan unit layanan. Sebanyak 290 (76,52%) responden menyatakan **cepat**, dan 42 (11,08%) menyatakan **kurang cepat**, dan tidak ada responden yang menyatakan **tidak cepat** dalam penilaiannya terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal dan target waktu pelayanan.

4. Informasi mengenai biaya pelayanan pada unit layanan

Dalam hal Informasi biaya pelayanan, 379 (100%) responden menyatakan **gratis** informasi biaya pelayanan tersedia di unit pelayanan tersebut. Tidak ada responden yang menyatakan **murah**, **cukup mahal** maupun **sangat mahal**.

5. Informasi mengenai jenis pelayanan tersedia pada unit pelayanan.

Untuk Informasi mengenai jenis pelayanan tersedia, sebanyak 91 (24,01%) responden menyatakan **sangat sesuai** dengan informasi mengenai jenis-jenis pelayanan yang tersedia di unit layanan tersebut dan 287 (75,73%) responden menyatakan **sesuai**, dan 1 (0,26%) responden menyatakan **kurang sesuai**. Tidak ada responden yang menyatakan **tidak sesuai**.

6. Performa dari petugas pada unit pelayanan

Sebanyak 93 (24,54%) responden menyatakan bahwa performa petugas dalam pelayanan **sangat kompeten** dan 286 (75,46%) responden menyatakan petugas **kompeten**. Tidak ada responden yang menyatakan **kurang kompeten** dan **tidak kompeten**.

7. Sikap petugas pada unit pelayanan

Penilaian responden mengenai sikap petugas pada unit pelayanan diperoleh data bahwa sebanyak 99 (26,12%) responden menilai petugas **sangat sopan dan ramah** dan 279 (73,61%) responden berpendapat petugas **sopan dan ramah**, dan 1 (0,26%) responden menyatakan petugas **kurang sopan dan ramah**. Tidak ada responden yang menyatakan **tidak sopan dan ramah**.

8. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan publik

Terkait dengan sarana pendukung yang meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, pendapat 75 (19,79%) responden menyatakan **sangat baik** dan 302 (79,68%) responden menyatakan **baik**. Responden yang berpendapat bahwa fasilitas pendukung layanan **cukup** 2 (0,53%) responden dan yang berpendapat bahwa fasilitas pendukung layanan **buruk** tidak ada.

9. Ketersediaan dan penanganan pengaduan pada unit layanan.

Pendapat responden dalam ketersediaan dan penanganan pengaduan pada unit layanan, 313 (82,59%) responden menyatakan **dikelola dengan sangat baik** dan 66 (17,41%) responden berpendapat **berfungsi kurang maksimal**. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa ketersediaan dan penanganan pengaduan pada unit layanan **ada tapi tidak berfungsi** maupun **tidak ada**.

Dari parameter-parameter pertanyaan aspek pelayanan tersebut diperoleh nilai index kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tabel 4.5
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat

NO	PERTANYAAN ASPEK PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	NILAI IKM
1	Kesesuaian ketepatan persyaratan dengan jenis pelayanan	3,16	0,35
2	Kemudahan prosedur layanan diunit pelayanan	3,21	0,36
3	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan	3,01	0,33
4	Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	4,00	0,44
5	Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,24	0,36
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,25	0,36
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,26	0,36
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,19	0,35
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,83	0,42
	TOTAL		3,35
	NILAI SKM		83,63

Tabel 4.6.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	65,00- 76,60	C	KURANG BAIK
3	76,61-88,30	B	BAIK
4	88,31-100	A	SANGAT BAIK

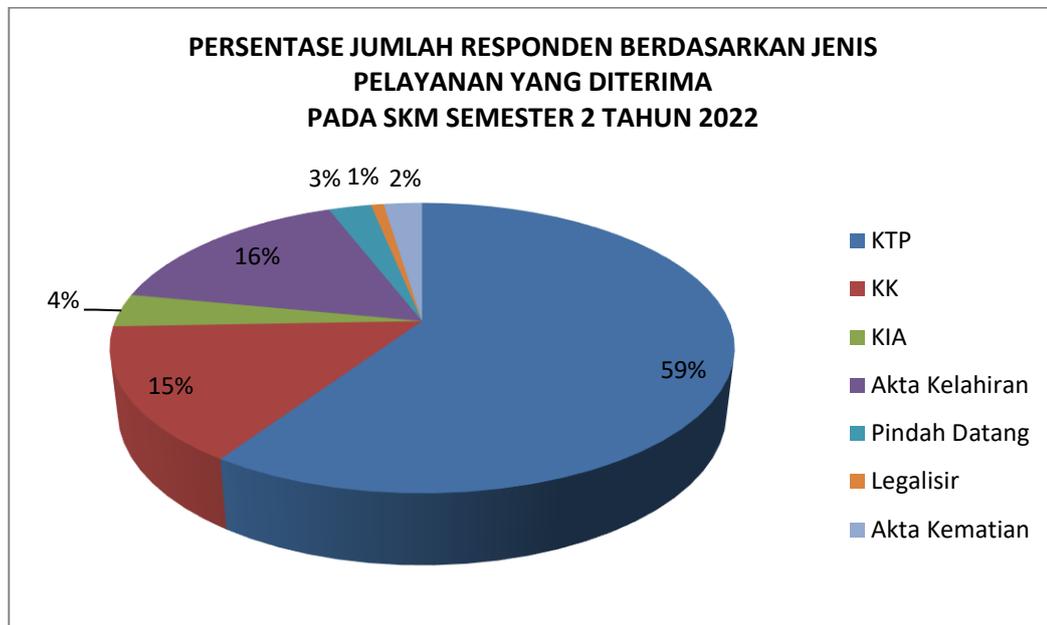
Berdasarkan tabel 4.5. dan 4.6. diatas, maka diketahui bahwa hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada pertanyaan B diperoleh hasil sebesar **83,63**. Nilai tersebut berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 atau B (kategori **Baik**).

Selanjutnya melihat hasil dari survey kepuasan masyarakat pada aspek kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan mendapat nilai paling tinggi yaitu 0,44. Menurut hasil kuesioner dan wawancara bahwa masyarakat menilai untuk biaya atau tarif sudah sangat sesuai. Untuk diketahui bahwa semua jenis pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pekalongan tidak dipungut biaya (gratis).

Sedangkan untuk nilai paling rendah, masyarakat menilai pada aspek ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan yaitu 3,01. Aspek ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan tergolong kurang baik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada 1 Desember s.d. 29 Desember 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan mendapat responden sebanyak 379 (tiga ratus tujuh puluh sembilan) orang yang diperoleh berdasarkan jenis layanan yang telah diterima masing-masing. Berikut tabel persentase jumlah responden berdasarkan jenis layanan yang diterima :

Tabel 4.7



Berdasarkan hasil pengamatan selama survey berlangsung, terdapat beberapa hal yang menjadi catatan yaitu:

1. Persyaratan unit layanan

- a. Informasi sudah tersedia di ruang tunggu yang mudah dibaca oleh pemohon. Adapun pemohon yang tidak dapat membaca dapat bertanya dan dijelaskan dengan baik oleh petugas Front Office dan petugas loket-loket sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon.
- b. Kesesuaian ketepatan persyaratan dengan jenis pelayanan
Persyaratan sudah sesuai dengan jenis layanan pada masing-masing loket.

2. Prosedur/Alur unit Pelayanan

- a. Informasi prosedur/alur sudah tersedia di ruang tunggu dekat pintu masuk yang mudah dibaca oleh pemohon, adapun pemohon yang tidak dapat membaca dapat bertanya dan dijelaskan dengan baik oleh petugas Front Office.
- b. Kemudahan Prosedur / Alur Unit Pelayanan
Dalam situasi ramai seringkali beberapa pemohon merasa kebingungan dalam pengambilan nomor antrian dikarenakan ada banyak jenis layanan

pada alat pengambil nomor antrian, hal ini dapat teratasi dengan petugas berada di mesin antrian yang siap membantu mengambil nomor antrian dan mempersilahkan duduk di dekat loket yang dituju untuk menunggu dipanggil sesuai nomor antriannya.

3. Waktu Pelayanan

a. Informasi waktu pelayanan sudah tersedia di pintu masuk dan ruang pelayanan bagian depan yang mudah dilihat oleh pemohon.

b. Ketepatan Pelaksanaan terhadap Jadwal dan Target Waktu Pelayanan.

Sebagian besar pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan ketepatan target waktu pelayanan, namun ada beberapa yang menurut masyarakat kurang cepat.

Setelah adanya perubahan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dari SIAK Terdistribusi menjadi SIAK Terpusat, sistem pelayanan online melalui aplikasi SIMPEL dinonaktifkan sehingga ada beberapa pemohon merasa kecewa karena pelayanan tatap muka membuat antrian pemohon banyak dan dianggap proses penyelesaian menjadi lebih lama. Beberapa pemohon menginginkan layanan online tetap ada. Saat ini pelayanan online ada tetapi masih terbatas untuk pelayanan melalui Petugas Pelayanan Adminduk di Desa (PPAD), belum sampai untuk fasilitasi masyarakat umum.

4. Biaya Layanan

a. Informasi biaya layanan sudah tersedia yaitu tidak dipungut biaya atau gratis. Letak informasinya berada diatas pintu masuk (berupa running teks) dan informasi berupa banner di dalam ruang pelayanan.

b. Kewajaran / Tarif Biaya Pelayanan

Seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil gratis/ tanpa dipungut biaya apapun. Selama ini (pengamatan survey) tidak pernah diketahui adanya transaksi biaya dalam pelayanan.

5. Jenis-jenis Unit Pelayanan

- a. Informasi jenis- jenis unit pelayanan sudah tersedia di ruang tunggu yang mudah dibaca oleh pemohon. Adapun pemohon yang tidak dapat membaca dapat bertanya dan dijelaskan dengan baik oleh petugas Front Office dan petugas loket-loket sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon.
- b. Kesesuaian Produk Layanan dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan. Sebagian besar produk sudah sesuai dengan hasil yang diberikan.

6. Performa dari Petugas Unit Layanan

Sebagian besar petugas sudah memakai seragam dan tanda pengenal, namun pada hari Jumat ada sebagian petugas yang menggunakan kaos olahraga seragam dan ada yang kaos biasa. Mungkin memang tidak ada aturan berseragam, namun sebagian pemohon melihat hal itu sebagai bentuk ketidakseragaman.

7. a. Sikap Petugas pada Unit Layanan

Berdasarkan pengamatan dan survey, petugas sudah berkata dan berperilaku sesuai etika, jujur dan dapat dipercaya, serta bertanggung jawab.

b. Perilaku Petugas dalam Pelayanan

Petugas berperilaku sopan dan ramah dalam menjawab pertanyaan pemohon serta telah memberikan pelayanan dengan baik, namun seringkali masih tidak menerapkan 3 S (senyum, salam, sapa).

8. a. Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

1) Ruang Khusus Pelayanan

Ruang khusus pelayanan sudah baik, terdapat layanan antrian khusus untuk lansia, ibu hamil, dan disabilitas.

2) Ruang Tunggu

Ruang tunggu cukup luas, ada pojok bermain bagi pemohon yang membawa anak-anak, tersedia bahan bacaan, terdapat ruang laktasi bagi ibu menyusui, serta tersedia dispenser minum dan gelas khusus

untuk pemohon. Namun beberapa mengeluhkan AC yang kurang dingin, serta kursi duduk yang kurang pada saat sewaktu-waktu terdapat antrian panjang pemohon KTP, sehingga sebagian pemohon harus duduk di tangga dan di depan pintu masuk.

3) Tempat Parkir

Tempat parkir cukup luas, dipisahkan antara parkir pengunjung dan parkir khusus karyawan.

4) Toilet Khusus Pengguna Layanan

Terdapat toilet khusus disabilitas dan toilet umum yang mudah di akses namun kebersihannya agar dijaga.

5) Sarana bagi Pengguna berkebutuhan khusus

Terdapat loket layanan khusus dan toilet khusus bagi disabilitas.

b. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana sudah bagus, hanya perlu pemeliharaan rutin. Perangkat komputer kondisinya baik dan AC tetap dingin dan bila listrik mati maka genset secara otomatis menyala. Untuk ruang penyimpanan arsip agar lebih rapi dan tidak lembab, perlu adanya pendingin ruangan, alat pengukur kelembaban udara dan tambahan penerangan.

9. a. Ketersediaan dan Penanganan Pengaduan pada Unit Layanan.

Tersedia media pengaduan baik dalam bentuk kotak saran dan melalui sosial media. Namun sebagian pemohon daripada memanfaatkan kotak saran lebih memilih melalui media sosial atau nomor konsultasi yang telah dipublikasikan melalui website ataupun banner yang ada di ruang tunggu.

b. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.

Bagi sebagian pemohon yang melakukan pengaduan baik kritik maupun saran melalui sosial media sebagian besar sudah dibalas dan atau ditangani oleh petugas.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti telah diuraikan pada Bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Survey Kepuasan Masyarakat pada semua unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan yang dilakukan pada bulan Desember 2022 mendapatkan hasil penilaian IKM dengan total nilai **83,63 (kategori B)** yang berarti bahwa pada semua unit pelayanan menunjukkan kinerja pelayanan yang **baik**.
2. Total capaian **nilai konversi IKM** menunjukkan angka **83,63** (dengan **kategori kinerja pelayanan baik**), dengan rincian capaian nilai yaitu: (i) Kesesuaian ketepatan persyaratan dengan jenis pelayanan dengan nilai konversi IKM 78,89; (ii) Kemudahan prosedur layanan diunit pelayanan dengan nilai konversi IKM 80,21; (iii) Ketepatan Pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan dengan nilai konversi IKM 75,33; (iv) Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan dengan nilai konversi IKM 100,00; (v) Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dengan nilai konversi IKM 80,94; (vi) Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai konversi IKM 81,13; (vii) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan nilai konversi IKM 81,46; (viii) Kualitas sarana dan prasarana dengan nilai konversi IKM 79,82; (ix) Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai konversi IKM 95,65. Aspek kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan mendapat nilai paling tinggi yaitu 100,00 dan aspek ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan mendapat nilai yang terendah yaitu 75,33.
3. Dari survei kepuasan masyarakat ini, responden juga diminta memberikan pendapatnya terkait hal-hal di luar 9 (sembilan) ruang lingkup unsur penilaian, antara lain :

- a. Dinonaktifkannya layanan online membuat pelayanan tatap muka menjadi ramai, sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dan lama dalam mendapatkan layanan.
- b. Masyarakat mengharapkan pelayanan pencetakan KTP elektronik dapat lebih cepat dan selesai dalam satu hari serta stok blangko selalu ada.
- c. Pelayanan di loket akta kelahiran lama, mohon untuk bisa dipercepat, jika memungkinkan pelayanan pembuatan akte kelahiran cukup di kecamatan saja tidak perlu di Dinas.
- d. Petugas berperilaku sopan dan ramah dalam menjawab pertanyaan pemohon serta telah memberikan pelayanan dengan baik, namun seringkali masih tidak menerapkan 3 S (senyum, salam, sapa).
- e. Tempat duduk di ruang tunggu kurang, banyak pemohon yang tidak kebagian tempat duduk sehingga duduk di tangga.
- f. Beberapa masyarakat mengeluhkan AC ruang tunggu yang kurang dingin.
- g. Untuk optimalisasi pelayanan, masyarakat mengharapkan adanya penambahan peralatan untuk pelayanan administrasi kependudukan.
- h. Masyarakat mengharapkan adanya pelayanan mobile di tempat keramaian dan waktunya di luar jam kerja, sehingga dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan khususnya bagi mereka yang kesulitan untuk mengurus administrasi kependudukan pada saat jam kerja.
- i. Masyarakat mengharapkan ada panduan terkait alur atau prosedur pelayanan yang jelas dan terpasang di depan pintu, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang jenis pelayanan yang dibutuhkan lengkap dengan syarat dan alur pelayanannya.
- j. Optimalisasi program adminduk desa / Petugas Pelayanan Adminduk di Desa (PPAD) agar dapat memangkas waktu dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

B. Saran / Rekomendasi

1. Pelayanan melalui aplikasi online SIMPEL sejak diterapkannya SIAK Terpusat dinonaktifkan, sehingga pelayanan diarahkan secara tatap muka. Untuk mengurangi kepadatan antrian pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, pelayanan online sementara terbatas khusus untuk Petugas Pelayanan Adminduk di Desa (PPAD), di 11 (sebelas) Kecamatan yaitu melalui WA, email dan Google Form. Dengan demikian diharapkan pelayanan adminduk di 11 (sebelas) Kecamatan PPAD terfasilitasi di Desa tanpa perlu ke Dinas.
2. Pada saat dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat, kondisi blangko KTP elektronik kosong karena ketersediaan blangko di Disdukcapil Kabupaten/Kota tergantung dari Dirjen Dukcapil Kemendagri RI, sehingga masyarakat yang membutuhkan KTP elektronik tidak dapat terfasilitasi tetapi dapat diganti dengan Surat Keterangan Pengganti KTP elektronik. Setelah blangko tersedia proses cetak KTP elektronik normal kembali, selesai dalam satu hari, apabila ada kondisi tertentu yang tidak memungkinkan terselesaikan pada hari itu juga dapat diambil pada hari berikutnya.
3. Pelayanan di loket akta kelahiran membutuhkan waktu lebih lama karena dibutuhkan kejelian untuk melakukan verifikasi berkas permohonan dan data dukung, input data serta proses upload data dukung ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) juga memerlukan waktu. Untuk fasilitasi layanan akte kelahiran cukup di Kecamatan, sudah langsung ditindaklanjuti, fasilitasi pelayanan akte kelahiran sudah dapat dilakukan di Kecamatan.
4. Semua Petugas agar membudayakan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam melayani masyarakat.
5. Pemohon banyak yang tidak kebagian tempat duduk apabila ada antrian pemohon KTP elektronik yang membludak. Penambahan kursi di ruang tunggu pelayanan dilakukan dengan mengambil beberapa kursi yang ada di lobi kantor dan dipindahkan ke ruang tunggu.

6. Untuk mengatasi AC di ruang tunggu pelayanan yang kurang dingin, perlu dilakukan servis secara rutin.
7. Demi optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas maupun Kecamatan, sarana prasarana pelayanan administrasi kependudukan harus terpenuhi. Dan di Anggaran Tahun 2023 ini sudah dialokasikan anggaran belanja untuk sarana prasarana pelayanan administrasi kependudukan.
8. Sebelum masa pandemic covid 19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan ada kegiatan Lapak Adminduk, yaitu pelayanan yang dilakukan di pusat keramaian pada hari Sabtu dan Minggu. Dan kegiatan tersebut akan diaktifkan kembali, bahkan Dinas sudah menganggarkan pembelian mobil khusus pelayanan lengkap dengan sarana prasarana pelayanan administrasi kependudukannya.
9. Alur dan prosedur pelayanan sudah ada di dalam Standar Pelayanan Publik yang terpasang di dinding belakang meja Front Office, untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi Standar Pelayanan Publik tersebut akan dipasang di lokasi yang lebih mudah dibaca masyarakat.
10. Di awal bulan Januari 2022, sudah ada sebelas kecamatan yang keseluruhan desanya ada Petugas Pelayanan Adminduk di Desa (PPAD), target di Tahun 2023 semua desa di 19 kecamatan wilayah Kabupaten Pekalongan sudah ada PPAD. Proses penandatanganan Perjanjian Kerjasama Fasilitasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan pelatihan bagi PPAD sedang dalam proses pelaksanaan.

LAMPIRAN :

1. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat
2. Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat