

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2020**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANTUL
2020**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Maksud dan Tujuan.....2

C. Dasar Hukum Pelaksanaan.....3

BAB II METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN5

A. Metode Pengukuran5

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....5

C. Analisa Data.....6

BAB III HASIL ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT(SKM).....8

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....23

A. Kesimpulan.....23

B. Saran23

LAMPIRAN

SUSUNAN TIM SURVEI

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang 25 Tahun 2009 memberikan konsekwensi logis bagi setiap aparatur pemerintah maupun swasta dalam pemberian pelayanan pada masyarakat baik langsung maupun secara berjenjang

Ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu ada regulasi dan inovasi seiring dengan dinamika yang berkembang dimasyarakat untuk menuju kearah perbaikan kualitas dan kuantitas pelayanan,

Pelayanan publik (*public service*) oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan dibidang administrasi kependudukan merupakan kondisi eksisting yang menggambarkan berhasil atau tidaknya suatu lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, hal ini disebabkan validitas output pelayanan administrasi kependudukan merupakan dasar /kunci dari semua jenis pelayanan berikutnya,

Untuk itu sumber daya manusia dalam satuan kerja perangkat Daerah yang mengampu pelayanan administrasi Kependudukan sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa baik elektronik maupun non elektronik, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

Mengingat pentingnya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat seperti yang tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai pada tahun 2014 telah menyelenggarakan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang diadakan secara rutin setiap semesteran.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Sesuai grand design Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bantul , keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya dipengaruhi adanya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan /kritik untuk membangun dengan jalan survai kepuasan masyarakat

Adapun Penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk memberikan data keterlibatan dan peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum hal ini sesuai dari amanat pasal 40 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ,khususnya untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diselenggarakan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil baik secara kualitatif maupun kuantitatif dengan tata cara penilaian maupun pendapat dari masyarakat

2. TUJUAN

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- 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;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. DASAR HUKUM PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, (lembaran negara RI. Tahun 1999 nomor 60 dan tambahan lembaran Nomor 3839);
2. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (ProPeNas) tahun 2000-2004, (lembaran negara RI. Tahun 2000 nomor 206);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom, (lembaran negara RI, tahun 2000 nomor 54 dan tambahan lembaran negara RI, nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 8 Tahun 2004 Tentang perubahan atas Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 101 Tahun 2001 Tentang kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan, susunan organisasi dan tata kerja menteri negara, sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 29 tahun 2003;
8. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 10 tahun 2004 tentang perubahan atas keputusan presiden Republik Indonesia nomor 108 tahun 2001 tentang unit organisasi dan tugas eselon I menteri negara, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden nomor 48 tahun 2003;
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 01 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat;
10. Keputusan Men.PAN nomor 63 /kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Peraturan Men.PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
12. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

BAB II

METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

A. METODE PENGUKURAN

Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dengan responden pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, dengan lanagkah sebagai berikut:

- a. Alat Ukur : Kuesioner pilihan dengan 9 unsur yang diukur secara on line di laman : ***skm.bantulkab.go.id***
- b. Pemilihan kata di atas disesuaikan dengan item pertanyaan agar responden mudah memahami pertanyaan dalam Kuesioner.
- c. Responden dipilih berdasarkan Stratified Random Sample, kepada sejumlah responden yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di masing –masing unit pelayanan.
- d. Waktu Pengukuran : dilakukan selama periode semesteran mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni 2020.
- e. Kuesioner yang telah diisi dilakukan penghitungan berdasarkan isian responden.
- f. Aplikasi penghitungan SKM akan memperoleh angka berdasarkan hasil isian responden.

B. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur yang dinilai berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. **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** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana dan Prasarana.** **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pengukuran **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan formulasi sebagai berikut :

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata:

Jumlah Bobot 1

Bobot Nilai rata – rata tertimbang = ----- = ----- = 0,071

Jumlah Unsur 9

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan nilai rata – rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

BAB III

HASIL ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan cara polling langsung secara on line kepada masyarakat melalui Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Laman :*skm.bantulkab.go.id*

Pada Survei Kepuasan Masyarakat di Semester 1 Tahun 2020 ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melibatkan 300 orang untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara on line disemua unit layanan dari Bulan Januari 2020 s.d Bulan Juni 2020

Hasil Pengolahan Data SKM Semester I Tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Selengkapnya sebagai berikut

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER I TAHUN 2020**

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. BANTUL
ALAMAT : JALAN LINGKAR TIMUR, MANDING, TRIRENGGO, BANTUL
TELP/FAX : (0274)367526

No Respo nden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	4	3	4	4
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	3	3	2	4	4	3	3	3	4
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4

10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	2	4	3	3	4	3	4
12	3	3	2	4	3	3	4	4	4
13	3	3	2	4	3	3	3	3	4
14	4	1	3	4	4	3	3	4	4
15	3	4	3	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	3	4	4	3	3	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4
21	4	3	4	4	4	3	4	4	4
22	4	3	4	4	4	3	4	3	4
23	4	3	4	4	3	4	3	4	4
24	3	4	3	4	4	4	3	4	4
25	4	3	4	4	3	4	3	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	3	3	3	4
28	4	4	4	4	3	3	3	4	4
29	3	3	3	4	3	4	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	4	3	4	4	3	4	3	4
32	4	3	3	4	4	3	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	4	3	4	4
35	4	3	3	4	3	4	3	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	4	4
37	4	4	3	4	4	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	3	4	3	3	4

41	4	4	3	4	4	3	3	3	4
42	4	3	4	4	3	3	3	4	4
43	4	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	3	4	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	3	3	3	3	4
48	4	4	3	4	3	3	3	3	4
49	4	3	4	4	4	3	3	3	4
50	4	4	4	4	3	4	3	3	4
51	4	3	3	4	3	4	3	4	4
52	4	3	3	4	3	3	4	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	4	3	4	3	3	3	4	4
57	4	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	3	4	4	3	3	3	4	4
59	4	4	4	4	4	3	3	3	4
60	4	3	3	4	4	4	4	3	4
61	4	3	3	4	4	3	3	3	4
62	4	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	4	4	4	4	4	4	3	4
64	4	4	3	4	4	3	3	3	4
65	3	4	3	4	4	3	3	3	4
66	3	4	3	4	4	4	4	3	4
67	3	4	4	4	4	4	4	3	3
68	3	4	3	4	4	4	4	3	3
69	4	3	4	4	3	3	3	3	4
70	3	4	3	4	3	3	3	3	4
71	3	2	2	4	4	3	3	3	1

72	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	4	3	4
74	3	3	2	4	3	3	4	3	4
75	3	3	2	4	3	3	4	4	4
76	3	3	2	4	3	3	3	3	4
77	4	1	3	4	4	3	4	4	4
78	4	4	3	3	4	3	3	3	4
79	3	4	3	4	3	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	4	3	3	4	3	3	4	3	4
86	4	3	3	4	3	3	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	3	3	4
90	3	3	2	4	3	3	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	2	4	3	3	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	3	4	4	3	3	4	3
96	4	3	4	3	4	3	3	4	3
97	4	3	4	4	3	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	3	4	3	4
99	4	4	4	3	3	3	3	4	4
100	3	4	3	4	3	3	4	3	4
101	3	3	3	3	3	4	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4

103	3	3	3	3	3	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	4	3	3	4	3	3	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	3	4	3	3	3	4	4
110	3	3	3	4	3	3	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	4	3	4	3	4	4	4	4
113	3	4	3	4	3	4	4	4	4
114	3	4	3	4	3	3	4	3	4
115	3	3	2	4	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	3	3	3	4	4
117	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	4	3	4	3	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	4	3	4	3	4	4	3	4
121	4	4	4	4	4	4	3	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	4	4	4	3	4
125	4	4	3	4	3	3	3	3	4
126	4	4	4	4	3	3	3	3	4
127	4	3	3	4	3	3	4	4	4
128	4	4	3	4	3	3	4	3	4
129	2	3	2	4	4	3	4	2	4
130	3	4	2	4	4	4	3	3	4
131	3	3	3	4	4	3	3	3	4
132	4	3	3	4	4	4	4	4	4
133	3	4	3	4	4	4	4	4	4

134	3	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	2	3	3
136	3	4	4	4	3	4	3	3	4
137	3	4	3	4	4	4	3	3	4
138	3	3	3	4	4	4	4	3	4
139	3	3	2	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	4	3	4	3	4	4	4	4
143	3	3	3	4	4	4	4	4	4
144	3	3	2	4	3	3	4	4	4
145	3	3	2	4	3	3	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	3	4	4
147	4	4	4	4	4	4	3	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	4	4
149	3	3	3	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	4	3	4	3	4	3	3	4
153	4	3	4	4	4	4	4	3	4
154	4	3	4	4	4	4	3	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	3	3	4	3	3	3	2	4
157	3	4	3	4	3	3	3	3	4
158	3	2	3	4	3	3	3	3	4
159	3	2	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	4	3	3	3	4
161	4	4	3	4	4	4	3	4	4
162	4	4	3	4	4	4	3	4	4
163	4	3	3	4	3	4	3	3	4
164	3	4	3	4	3	3	3	3	4

165	3	3	3	4	3	4	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	4	3	3	4	4	4	4	4	4
168	3	4	4	4	3	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	4	4	4	4	4	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	4	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	4	3	4	3	4	3	3	4
183	3	4	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	2	4	3	3	4	4	4
185	4	4	3	4	4	3	3	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	2	3	3	4	3	3	3	2	3
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	2	2	4	3	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	4	3	4
191	3	3	3	4	3	3	2	3	3
192	3	4	4	4	3	4	3	3	4
193	3	4	3	4	4	4	3	3	4
194	4	4	4	4	3	3	3	3	4
195	3	3	3	4	3	3	3	4	4

196	3	3	3	4	4	3	4	4	4
197	4	3	3	4	4	4	3	4	4
198	4	4	4	4	3	3	3	3	4
199	4	3	3	4	4	4	3	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	3	4	3	3	3	4	4
202	4	4	4	4	3	3	3	3	4
203	4	4	3	4	3	3	3	4	4
204	4	4	4	4	3	3	3	3	4
205	4	3	4	4	4	3	3	4	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	4	4	3	3	3	3	4
208	3	4	4	4	3	3	3	4	4
209	4	3	3	4	3	3	3	3	4
210	4	3	3	4	4	3	3	3	4
211	4	3	3	4	3	3	3	3	4
212	4	4	3	4	3	3	3	3	4
213	4	4	4	4	3	4	3	3	4
214	4	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	4	4	4	4	3	4	4	4
216	4	3	4	4	4	3	3	3	4
217	4	3	3	4	4	4	3	3	4
218	4	4	3	4	3	3	3	3	4
219	4	3	3	4	4	4	3	3	4
220	4	3	3	4	4	4	4	4	4
221	4	3	3	4	3	3	3	4	4
222	4	4	4	4	3	3	3	3	4
223	4	3	4	4	3	3	3	3	4
224	4	4	4	4	4	3	3	3	4
225	4	4	3	4	3	3	3	3	4
226	4	3	3	4	3	3	3	3	4

227	4	3	3	4	3	4	3	3	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	3	3	4	3	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	3	4	4	4
233	4	4	4	4	3	4	4	4	4
234	3	3	4	4	3	4	3	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	3	3	3	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	3	3	3	3	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	3	4	3	3	3	4	4
244	4	4	3	4	3	3	4	4	4
245	4	4	3	4	3	4	3	3	4
246	4	4	4	4	3	4	4	3	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	3	3	4	4
249	4	3	3	4	4	3	4	3	4
250	4	4	3	4	3	3	3	3	4
251	4	3	3	4	4	4	3	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	3	3	3	4	4
254	4	4	4	4	4	4	3	4	4
255	3	4	4	4	4	4	4	3	4
256	3	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	4	4	4	4	4	4	4

258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	4	4	4	4	4	3	4
262	3	3	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	3	4	3	3	3	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	3	4	3	3	3	3	4
266	4	4	4	4	3	4	3	3	4
267	4	4	4	4	3	3	3	3	4
268	4	4	4	4	4	4	4	3	4
269	4	4	4	4	3	4	4	3	4
270	4	4	4	4	3	4	4	4	4
271	4	4	4	4	3	3	3	4	4
272	3	3	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	3	4
274	4	4	4	4	3	4	3	3	4
275	4	3	3	4	3	3	3	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	3	3	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4

[illegible]

Nilai / unsur	1080	1059	1021	1192	1051	1054	1048	1056	1187
NRR / unsur	3,600	3,530	3,403	3,973	3,503	3,513	3,493	3,520	3,957
NRR Tertbg /Unsur	0,400	0,392	0,378	0,441	0,389	0,390	0,388	0,391	0,440
*)									
3,610									
**) 90,259									

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,600
U2	Prosedur	3,530
U3	Waktu pelayanan	3,403
U4	Biaya/tarif	3,973
U5	Produk layanan	3,503
U6	Kompetensi pelaksana	3,513
U7	Perilaku pelaksana	3,493
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,520
U9	Sarana dan prasarana	3,957

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 0,11

SKM UNIT PELAYANAN :	90,26
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Adapun Rekapitulasi Nilai rata rata Unsur Pelayanan dalam Pengolahan SKM Semester I Tahun 2020 sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA
U1	Persyaratan	3,600
U2	Prosedur	3,530
U3	Waktu pelayanan	3,403
U4	Biaya/tarif	3,973
U5	Produk layanan	3,503
U6	Kompetensi pelaksana	3,513
U7	Perilaku pelaksana	3,493
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,520
U9	Sarana dan prasarana	3,957

Dari tabulasi pengolahan data SKM pada Semester I Tahun 2020 yakni sebesar 90,26 katagori Sangat Baik. Jika dibandingkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada periode sebelumnya dengan nilai 92,30 artinya ada penurunan angka 2,04%. Survei Kepuasan Masyarakat mulai Semester II Tahun 2019 ini telah menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat milik Pemerintah Kabupaten Bantul yang dilakukan secara on line di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang diisi langsung oleh masyarakat pengguna layanan. Turunnya angka Survei Kepuasan Masyarakat kali ini tidak lepas dari jumlah responden yang disurvei mengalami penurunan yang hanya berjumlah 300 orang seiring dengan kebijakan baru membatasi pelayanan secara langsung karena adanya Pandemi Virus Covid-19 yang melanda dunia termasuk di Negara kita Republik Indonesia. Sehingga Pemerintah membatasi kerumunan untuk mencegah penyebaran Covid-19.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat meskipun dalam keadaan pandemi Covid-19 ini, mutu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada Semester 1 Tahun 2020 ini, masih mendapat nilai Indeks 90,26, dan masih termasuk katagori Sangat Baik. Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah meskipun masih tergolong katagori baik dibanding unsur yang lain, yaitu unsur Waktu Pelayanan sebesar 3,403. Untuk itu perlu adanya upaya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus meningkatkan pelayanan secara *on line*, yang

sangat memudahkan masyarakat memperoleh layanan adminduk, yang sangat efektif, tidak repot, tidak perlu antri dan cukup dari rumah. Selain itu untuk memberi kepastian waktu layanan on line perlu pembaharuan SOP Pelayanan khususnya untuk pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) Pelayanan *On Line*, agar masyarakat mendapat kepastian waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan adminduk secara *on line*.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada analisa hasil survei periode Semester ke I Tahun 2020 maka dapat disimpulkan bahwa Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat milik Pemerintah Kabupaten Bantul yang dilakukan secara on line di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dengan jumlah responden sebanyak 300 orang terhadap semua unit pelayanan mendapat nilai SKM sebesar 90,26 dengan katagori Sangat Baik. Jika dibandingkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada periode sebelumnya dengan nilai 92,30 artinya ada penurunan angka 2,04%. Turunnya angka Survei Kepuasan Masyarakat kali ini tidak lepas dari jumlah responden yang disurvei mengalami penurunan seiring dengan kebijakan baru membatasi pelayanan secara langsung karena adanya Pandemi Virus Covid-19 yang melanda dunia termasuk di Negara kita Republik Indonesia. Sehingga Pemerintah membatasi kerumunan untuk mencegah penyebaran Covid-19.

B. SARAN

1. Berdasarkan hasil survei Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2020 diperoleh hasil unsur yang mendapat nilai terendah meskipun masih tergolong katagori baik dibanding unsur yang lain, yaitu unsur Waktu Pelayanan Pelaksana sebesar 3,403. Untuk itu perlu adanya upaya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberi kepastian waktu layanan *on line*, sehingga perlu pembaharuan SOP Pelayanan khususnya untuk penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*) Pelayanan *On Line*, agar masyarakat mendapat kepastian waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan adminduk secara *on line*.
2. Dalam rangka untuk memeberi pelayanan adminduk yang terbaik meskipun masih dalam suasana pandemic Covid-19, maka direkomendasikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menerapkan kebijakan pembatasan pelayanan langsung kepada masyarakat dan terus membuat inovasi-inovasi pelayanan khususnya membuka layanan secara *on line* di semua jenis layanan, agar pelayanan adminduk kepada

masyarakat tetap terlayani dengan baik. Pelayanan langsungpun hendaknya dilakukan dengan penerapatan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19 dengan ketat, yaitu kewajiban pemohon mencuci tangan dengan sabun, memakai masker, pengukuran suhu, pengaturan tempat duduk dengan jaga jarak, serta pembatasan pemohon yang masuk ruangan. Demikian juga para petugas layananan hendaknya juga memakai Alat Pelindung Diri(APD) yang memadai untuk meminimalisir penularan Virus Covid-19. Selain itu sarana dan prasarana pelayanan yang ada harus memenuhi standar pelayananan yang aman bagi petugas dan secara berkala agar dilakukan penyemprotan disinfektan untuk fasilitas/peralatan yang digunakan dalam pelayanan termasuk lingkungan di sekitar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

LAMPIRAN :

SUSUNAN TIM SURVEI

KOORDINATOR : Drs. Edy Bowo Nurcahyo, MA

SEKRETARIS : Wasis Basuki, S.Sos, MM

ANGGOTA :

- Saniman, SH
- Nur Albait, SE
- Ari Yuni Wiyarto
- Titik Suparmi
- Elsih Yani
- Anindita Indraswari
- Sugiharti