



DISDUKCAPIL
KAB. BANTUL

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Semester II Tahun 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, pencipta dan pemelihara alam semesta, atas limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, Tim Survei Kepuasan Masyarakat dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Selanjutnya kami mengucapkan terimakasih kepada masyarakat Kabupaten Bantul yang telah berkenan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan adminduk dan kepada semua pihak, terutama kepada Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah memberi dorongan dan bimbingan sehingga dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik setiap semester dan penyusunan laporan ini dapat berjalan lancar tidak ada kendala berarti. *Laporan ini tentu masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan laporan ini.*

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Bantul dalam kesempatan ini ikut bangga dan memberi apresiasi yang setinggi-tingginya kepada jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang pada tanggal 6 Desember 2022 mendapat Piagam Penghargaan Peringkat II Penyelenggaraan Pelayanan Publik Katagori Pelayanan Prima Lingkup Disdukcapil Kabupaten/Kota Tahun 2022 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Semoga dengan diperolehnya penghargaan tersebut akan menambah semangat kepada seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam meningkatkan mutu layanan adminduk serta untuk membahagiakan masyarakat dengan motto yang terus digelorkan yaitu "Semangat Melayani Sepenuh Hati".

Akhirnya kami berharap semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi peningkatan pelayanan adminduk sehingga kepuasan masyarakat akan semakin meningkat pula.

Bantul, 3 Januari 2023

Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tri Murdianani, SE, MM
NIP. 196711041994032004

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Dasar Hukum Pelaksanaan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DAN METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN.....	5
A. Metode Pengukuran.....	5
B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
C. Analisa Data.....	7
BAB III HASIL ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT(SKM).....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Saran	13
LAMPIRAN	
- KARATERISTIK RESPONDEN	
- TINDAK LANJUT DAN RENCANA TINDAK LANJUT REKOMENDASI/ SARAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SEMESTER 1 TAHUN 2022**

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantul, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
4. 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);
5. 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);
6. 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;
7. 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;
8. 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.

C. Maksud dan Tujuan

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 survei kepuasan masyarakat

Adapun Penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan 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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
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.

BAB II. PENGUMPULAN DAN METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Bantul mengeluarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa Perangkat Daerah khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM, serta mengingatkan seluruh Perangkat Daerah terkait batas waktu pelaporan SKM. Selain itu, beberapa Perangkat Daerah juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpan dan RB terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak.

A. Metode Pengukuran

Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dengan responden pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, dengan langkah 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 Juli sampai dengan Bulan Desember 2022.
- 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 :

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 *online* kepada masyarakat melalui Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Laman : ***skm.bantulkab.go.id***

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melibatkan 632 orang untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara on line disemua unit layanan dari Bulan Juli 2022 s.d Bulan Desember 2022.

Hasil Pengolahan Data SKM Tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Selengkapnya sebagai berikut:

IKM UNIT PELAYANAN :	90,30
-----------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.644
U2	Prosedur	3.568
U3	Waktu pelayanan	3.470
U4	Biaya/tarif	3.929
U5	Produk layanan	3.475
U6	Kompetensi pelaksana	3.535
U7	Perilaku pelaksana	3.594
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.428
U9	Sarana dan prasarana	3.865

Dari tabulasi pengolahan data SKM pada Semester II Tahun 2022 yakni sebesar 90,30 katagori Sangat Baik. Survei Kepuasan Masyarakat mulai Tahun 2019 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. Pembatasan pelayanan secara langsung selama Pandemi Virus Covid -19 menyumbang kenaikan jumlah pemohon pelayanan secara online dan penambahan responden yang mengisi survey IKM secara online sejumlah 632 responden.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat mutu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Semester II

Tahun 2022 ini, masih mendapat nilai Indeks **90,30** dan masih termasuk katagori **Sangat Baik**. Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah meskipun masih tergolong katagori baik dibanding unsur yang lain, yaitu unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,428.

Oleh karena itu diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk masih terus meningkatkan kualitas Pengelolaan Penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga keluhan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan adminduk dapat ditindaklanjuti sebagai bagian dari usaha memberi pelayanan yang terbaik untuk masyarakat luas.

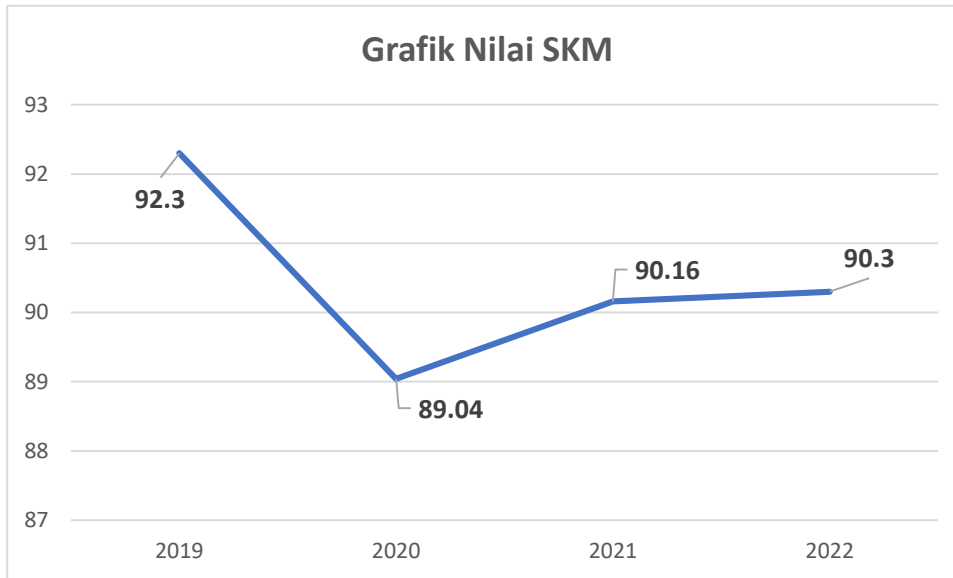
Sedangkan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan penanganan aduan, saran dan masukan dapat pula dilakukan penyebaran informasi tentang bagaimana prosedur pengaduan masyarakat yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan melalui media-media sosial yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Bantul atau melalui sarana Dukcapil Menyapa Masyarakat yang setiap bulan rutin diadakan.

Pada akhirnya Tim Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Bantul ikut bangga dan memberi apresiasi yang setinggi-tingginya kepada jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang pada tanggal 6 Desember 2022 mendapat Piagam Penghargaan Peringkat II Penyelenggaraan Pelayanan Publik Katagori Pelayanan Prima Lingkup Disdukcapil Kabupaten/Kota Tahun 2022 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Semoga dengan diperolehnya penghargaan tersebut akan menambah semangat kepada seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam meningkatkan mutu layanan adminduk serta untuk membahagiakan masyarakat dengan mottonya yang terus digelorakan yaitu “Semangat Melayani Sepenuh Hati”.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantul (DISDUKCAPIL Bantul)	90.30	A (Sangat Baik)	621	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Pelaksana 2. Perilaku Pelaksana 3. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan 	<p>Kompetensi Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi terkait standar pelayanan di Disdukcapil Bantul baik secara <i>online</i> maupun tatap muka • Peningkatan Kapasitas Aparatur melalui bimbingan teknis perundang-undangan yang terkait dengan layanan Adminduk • Peningkatan Kapasitas Aparatur melalui Bimbingan teknis <i>service excellent</i> • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dengan memberikan quiz seputar pengetahuan layanan Adminduk kepada pelaksana layanan <p>Perilaku Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan Kapasitas Aparatur melalui Bimbingan teknis <i>service excellent</i> • Memberikan reward dan punishment kepada pegawai terkait pelaksanaan pelayanan • Budaya Senyum Salam Sapa

						<p>Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan :</p> <ul style="list-style-type: none">• Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam penanganan pengaduan, sarana dan masukan• Peningkatan sosialisasi terkait saluran pengaduan, sarana dan masukan• Menambah personil yang memiliki kompetensi dalam pelayanan pengaduan, sarana dan masukan• Menetapkan standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan, sarana dan masukan.• Meningkatkan layanan dan sistem penanganan pengaduan, sarana dan masukan.
--	--	--	--	--	--	---

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sempat terjadi penurunan nilai SKM pada masa awal pandemi namun terlihat juga peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang cukup signifikan pada 2020 hingga 2022 di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantul.

BAB IV. HASIL OLAH DATA DAN RENCANA TINDAK LANJUT SKM

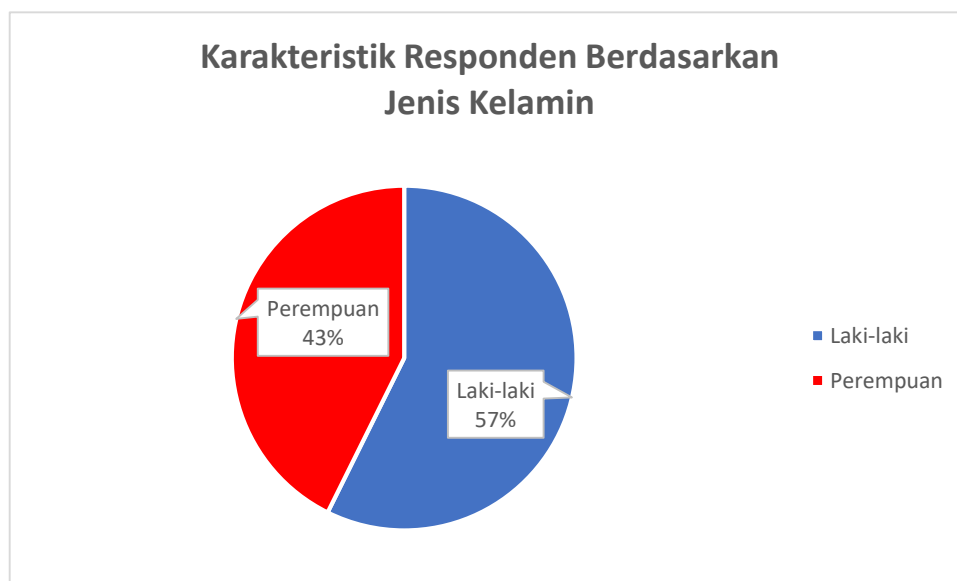
1. Karakteristik Responden

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Kajian variabel jenis kelamin pada 621 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	356	57.33
2	Perempuan	265	42.67
Jumlah		621	100

Responden laki-laki dominan (57.33%) sebagai pengguna jasa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini karena memang kebanyakan para pedagang dominan laki-laki. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada grafik berikut :



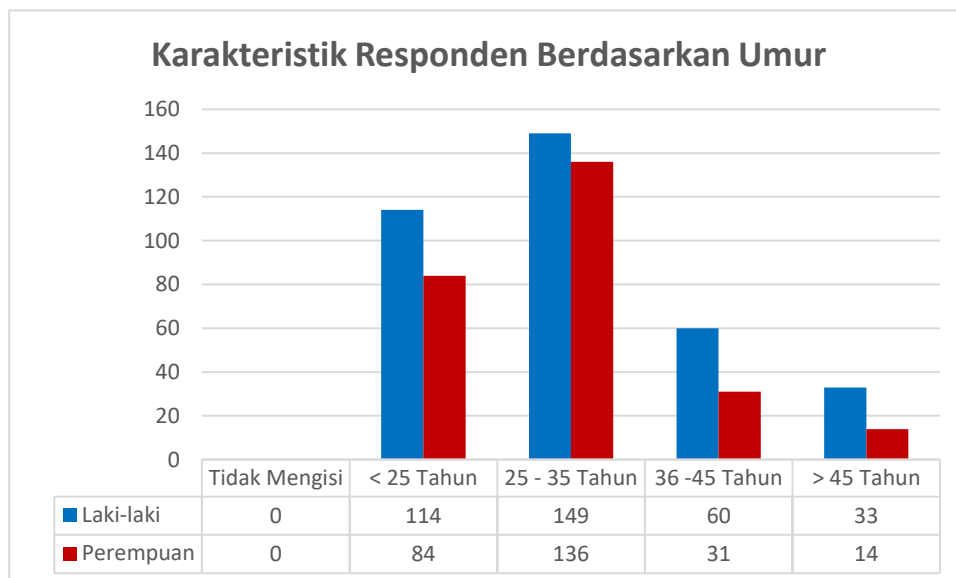
- **Karakteristik Berdasarkan Jenis Umur**

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 621 orang responden yang telah

dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel berikut :

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	114	84	215
3	25 - 35 Tahun	149	136	285
4	36 -45 Tahun	60	31	91
5	> 45 Tahun	33	14	47
Total		356	265	621

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara dominan berada pada kelompok umur 25 - 35 Tahun. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada Gambar berikut :

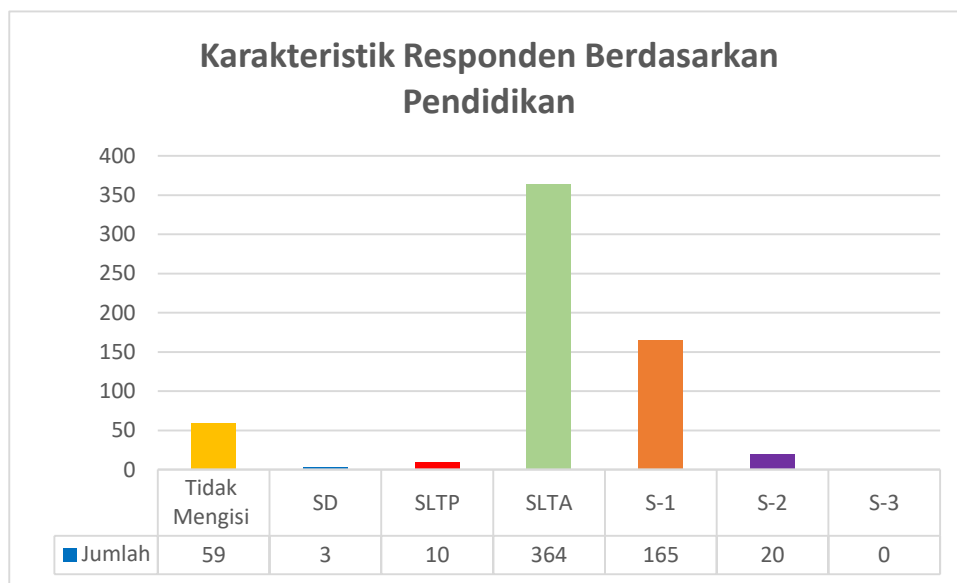


- **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel berikut :

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	59	9.5
2	SD	3	0.48
3	SLTP	10	1.61
4	SLTA	364	58.62
5	S-1	165	26.57
6	S-2	20	3.22
7	S-3	0	0
Total		621	100

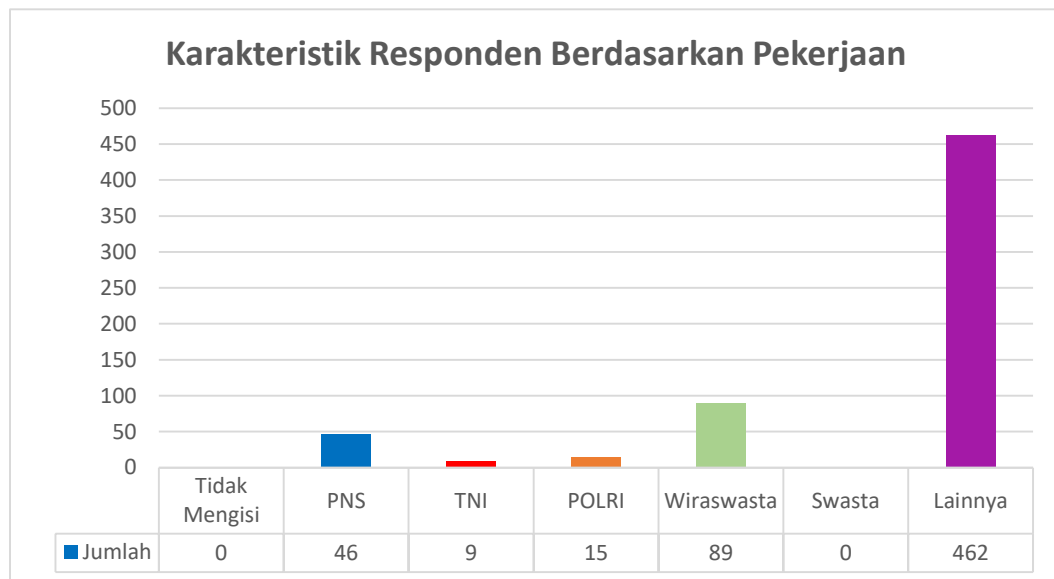
Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (62.35%), diikuti dengan kelompok pendidikan S-1 (32,37%), SLTP (2,64%) dan S2 (2,4%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada Dinas Perdagangan memiliki pendidikan yang setara dengan SLTA. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar berikut :



- **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Perdagangan. Pendidikan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel berikut :

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	46	7.41
3	TNI	9	1.45
4	POLRI	15	2.42
5	Wiraswasta	89	14.33
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	462	74.4
Total		621	100



2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.644
U2	Prosedur	3.568
U3	Waktu pelayanan	3.470
U4	Biaya/tarif	3.929
U5	Produk layanan	3.475
U6	Kompetensi pelaksana	3.535
U7	Perilaku pelaksana	3.594
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.428
U9	Sarana dan prasarana	3.865

3. Rencana Aksi

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan sosialisasi terkait standar pelayanan di Disdukcapil Bantul baik secara <i>online</i> maupun tatap muka				√	Disdukcapil
		Peningkatan Kapasitas Aparatur melalui bimbingan teknis perundang-undangan yang terkait dengan layanan Adminduk				√	Disdukcapil
		Peningkatan Kapasitas Aparatur melalui Bimbingan teknis <i>service excellent</i>				√	Disdukcapil
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dengan memberikan quiz seputar pengetahuan layanan Adminduk kepada pelaksana layanan				√	Disdukcapil
2	Perilaku Pelaksana	Peningkatan Kapasitas Aparatur melalui Bimbingan teknis <i>service excellent</i>				√	Disdukcapil
		Memberikan reward dan punishment kepada pegawai terkait pelaksanaan pelayanan				√	Disdukcapil
		Budaya Senyum Salam Sapa	√	√	√	√	Disdukcapil
3	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam penanganan pengaduan, sarana dan masukan				√	Disdukcapil

		Peningkatan sosialisasi terkait saluran pengaduan, sarana dan masukan				√	Disdukcapil
		Menambah personil yang memiliki kompetensi dalam pelayanan pengaduan, sarana dan masukan				√	Disdukcapil
		Menetapkan standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan, sarana dan masukan.				√	Disdukcapil
		Meningkatkan layanan dan sistem penanganan pengaduan, sarana dan masukan.				√	Disdukcapil

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan pada analisa hasil survei periode Semester ke II Tahun 2022 maka dapat disimpulkan bahwa Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di semua unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat milik Pemerintah Kabupaten Bantul yang dilakukan secara *online* dengan jumlah responden sebanyak 662 orang. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini mendapat nilai SKM sebesar **90,30** dengan katagori **Sangat Baik**.
2. Dari sembilan unsur yang disurvei Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah meskipun masih tergolong katagori baik dibanding unsur yang lain, yaitu unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,428.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil survei Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 diperoleh hasil unsur yang mendapat nilai terendah meskipun masih tergolong katagori baik dibanding unsur yang lain, yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,428. Untuk itu disarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hendaknya terus meningkatkan kualitas Pengelolaan Penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga keluhan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan adminduk dapat ditindaklanjuti sebagai bagian dari usaha memberi pelayanan yang terbaik untuk masyarakat luas
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disarankan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan penanganan aduan, saran dan masukan dapat pula dilakukan penyebaran informasi tentang bagaimana prosedur pengaduan masyarakat yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan melalui media-media sosial yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Bantul atau melalui sarana Dukcapil Menyapa Masyarakat yang setiap bulan rutin diadakan. Disamping itu juga Pengelola Pengaduan, saran dan masukan hendaknya lebih responsif terhadap aduan yang masuk baik melalui media sosial, nomor WA Aduan,

kotak saran dan lain sebagainya atau aduan yang langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bantul.

Bantul, 3 Januari 2023

Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tri Murdianani, SE, MM
NIP. 196711041994032004



DISDUKCAPIL
KAB. BANTUL