



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN BUOL

TAHUN 2023 TRIWULAN 1

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Jl. Perjuangan Kelurahan Kali Kecamatan Biau – Buol
Website: disdukcapil.buolkab.go.id

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUOL

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



**TAHUN 2023
TRIWULAN 1**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUOL

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di : Buol
Pada : 30 Maret 2023

**KEPALA DINAS DUKCAPIL
KAB. BUOL**



MUHAMMAD ADSAN, S.IP
Pembina, IV/a
NIP. 19900511 201010 1 001

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum, Warahmatullahi. Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Triwulan 2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol dapat tersusun.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol yang mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol dan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Buol, 30 Maret 2023

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I . PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran SKM	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN DISDUKCAPIL KAB BUOL)	10
A. Persyaratan	11
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
C. Waktu Penyelesaian.....	13
D. Biaya/Tarif	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
F. Kompetensi Pelaksana	16
G. Perilaku Pelaksana.....	17
H. Sarana dan Prasarana.....	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi	22
 LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	 23

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Disdukcapil Kabupaten Buol.....	10
7.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Persyaratan	11
8.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
9.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	13
10.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
11.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
12.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
13.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
14.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	18

15.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
-----	--	----

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
3.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	13
4.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
5.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
6.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
7.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
8.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	18
9.	Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Buol Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia menganut sistem demokrasi artinya dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, dimana rakyat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi. Konsep ini merupakan pola dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif.

Institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi *non profit* yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai pelayan publik pemerintah harus memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang 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.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol ini dilaksanakan pada Triwulan 1 Tahun 2023.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data

7. Tim survei mengkodekan kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan, antara lain masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol dan yang ada di Kecamatan. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 100 responden, yang terbagi dalam 10 jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol. Adapun jenis pelayanan tersebut meliputi: penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), pindah datang penduduk, pindah keluar penduduk, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian dan akta perubahan nama.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	≤ 20	46	46%
2	21-30	19	19%
3	31-40	19	19%
4	41-50	13	13%
5	51-60	3	3%
6	61≥	0	0%
7	Tidak mencantumkan Usia	0	0%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **20-40 tahun** sebanyak **84 orang (84%)**.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	38	38%
2	Perempuan	62	62%
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **Perempuan** sebanyak **62 orang (62%)**.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	2	2%
2	SD	19	19%
3	SLTP/SMP	40	40%
4	SLTA/SMA	28	28%
5	DIPLOMA	4	4%
6	SARJANA	7	7%
7	PASCA SARJANA	0	0%
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **SLTP/SMP** sebanyak **40 orang (40%)**.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	4	4%
2	TNI/Polri	0	0%
3	Pegawai Swasta	2	2%
4	Wiraswasta/usahawan	2	2%

5	Petani/nelayan	28	28%
6	Pedagang	3	3%
7	Pelajar/mahasiswa	24	24%
8	Lainnya	37	37%
9	Tidak mencantumkan pekerjaan	0	0%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dengan pilihan Tidak Mencantumkan Pekerjaan sebanyak **37 orang (37%)**.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUOL

A. RUANG LINGKUP

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol sebesar **81,56%** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 – 88,30).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,410	Baik	5
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,300	Baik	7
3.	Waktu Penyelesaian	3,090	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,840	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,360	Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,540	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,420	Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3,280	Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,780	Sangat Baik	2

1. Persyaratan

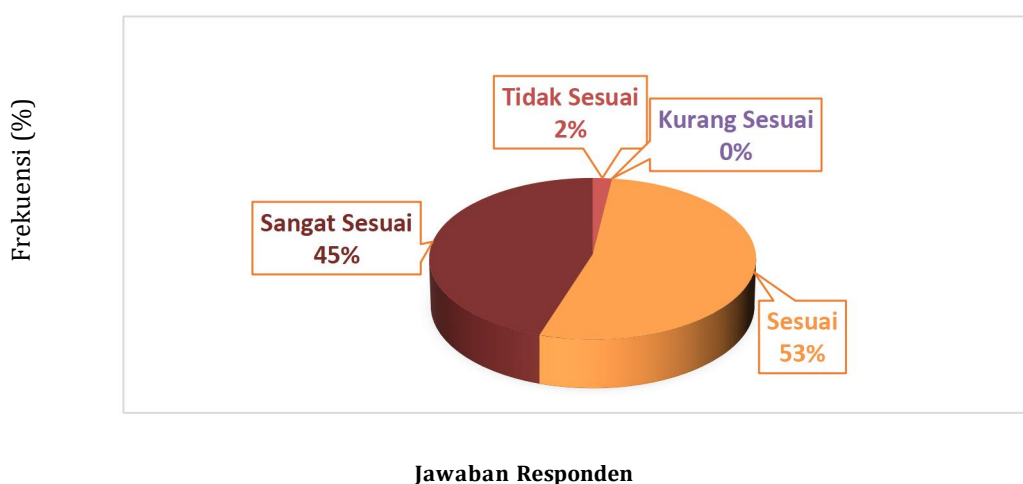
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,410** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	2	2
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	53	53
4.	Sangat Sesuai	4	45	45
Jumlah			100	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

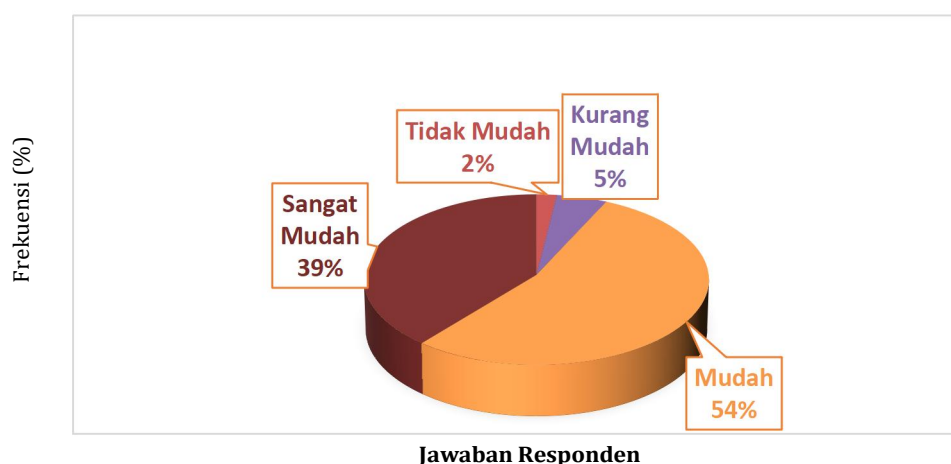
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,300** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup system, mekanisme dan prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	2	2
2.	Kurang Mudah	2	5	5
3.	Mudah	3	54	54
4.	Sangat Mudah	4	39	39
Jumlah			100	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian

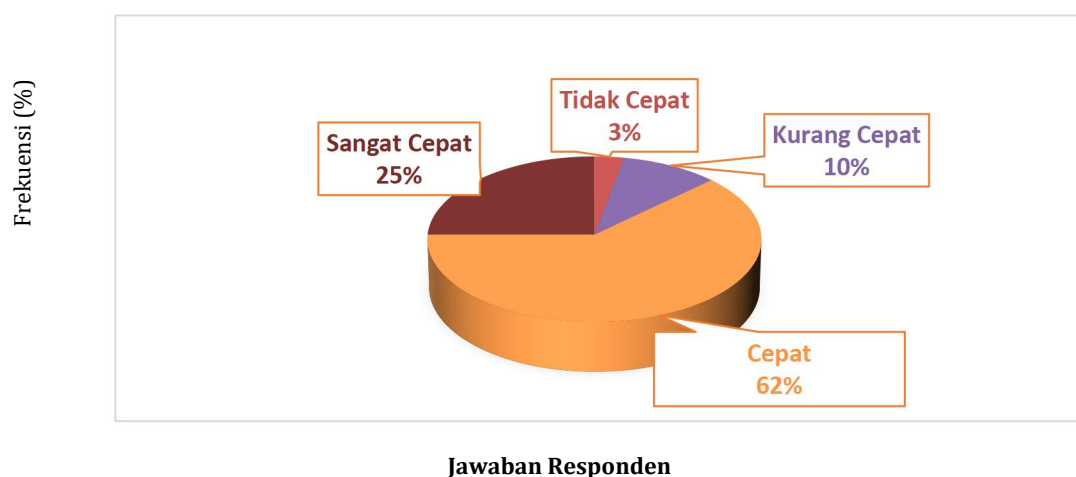
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,090** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	3	3
2.	Kurang Cepat	2	10	10
3.	Cepat	3	62	62
4.	Sangat Cepat	4	25	25
Jumlah			100	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif

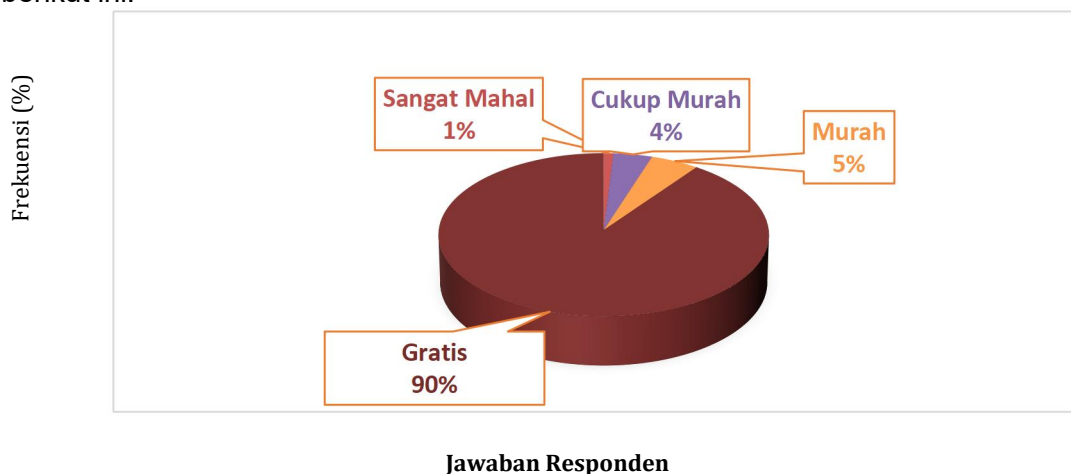
Biaya/Tarif tidak ada dalam seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol atau dengan kata lain **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,840** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mahal	1	1	1
2.	Cukup Murah	2	4	4
3.	Murah	3	5	5
4.	Gratis	4	90	90
Jumlah			100	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

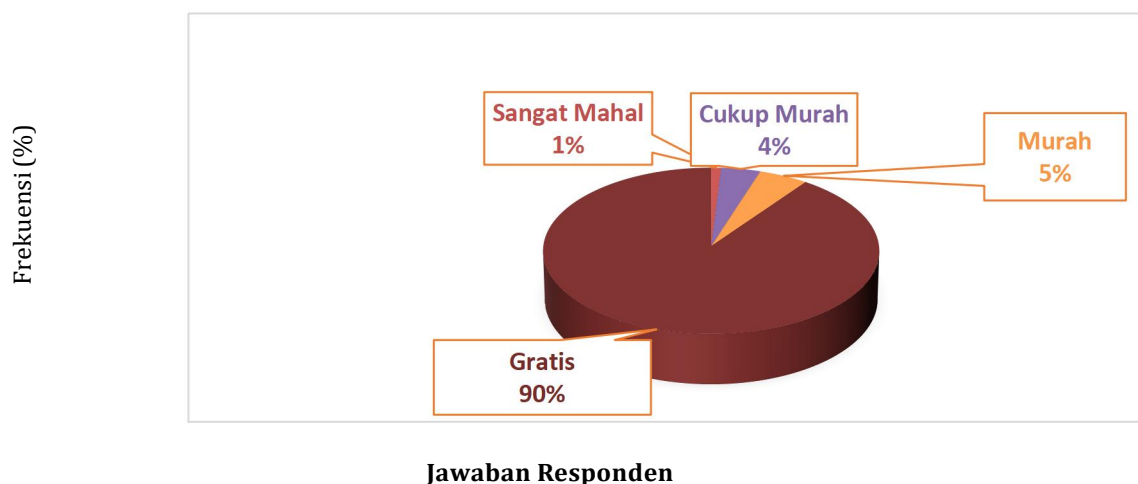
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,360** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	1	1
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	61	61
4.	Sangat Sesuai	4	38	38
Jumlah			100	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

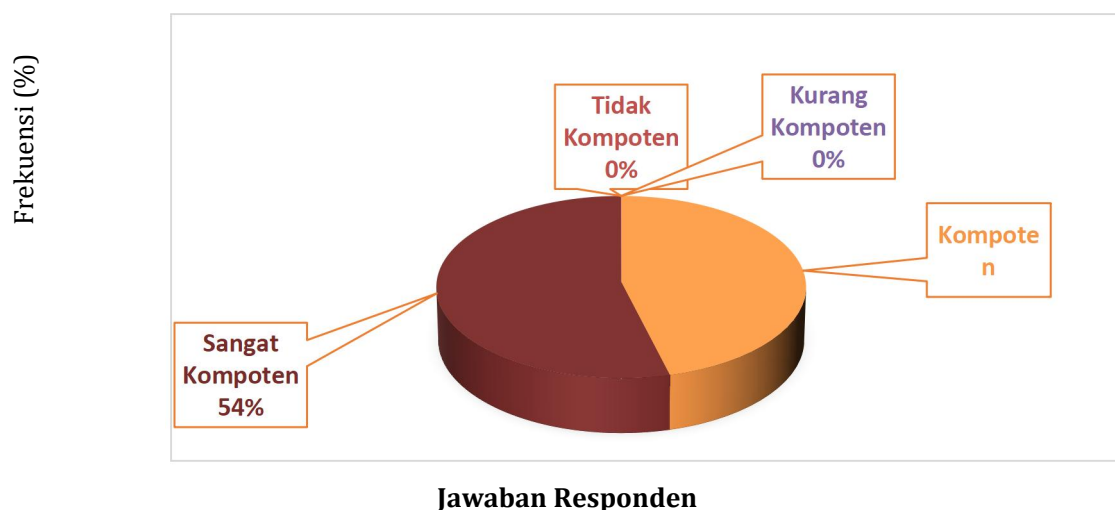
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,540** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0
3.	Kompeten	3	46	46
4.	Sangat Kompeten	4	54	54
Jumlah			100	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana

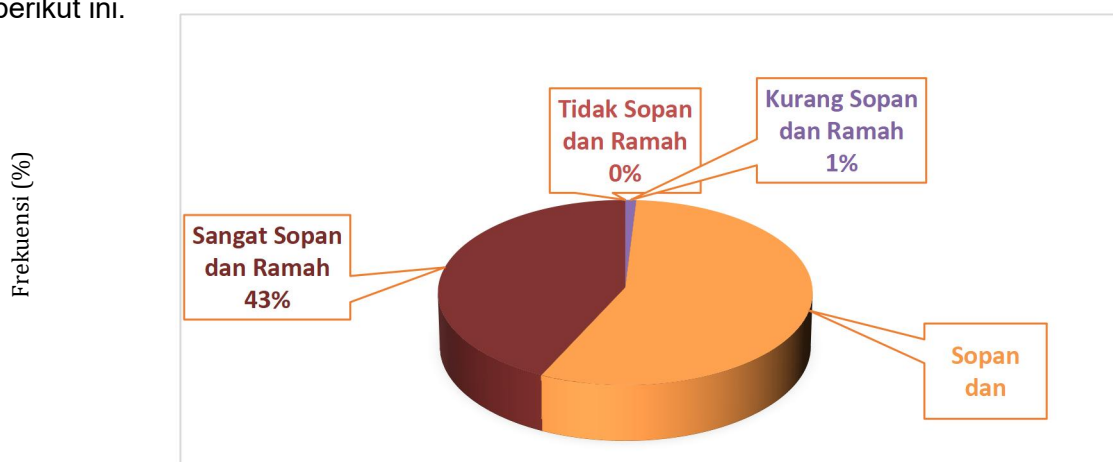
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,420** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2.	Kurang sopan dan ramah	2	1	1
3.	Sopan dan ramah	3	56	56
4.	Sangat sopan dan ramah	4	43	43
Jumlah			100	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana

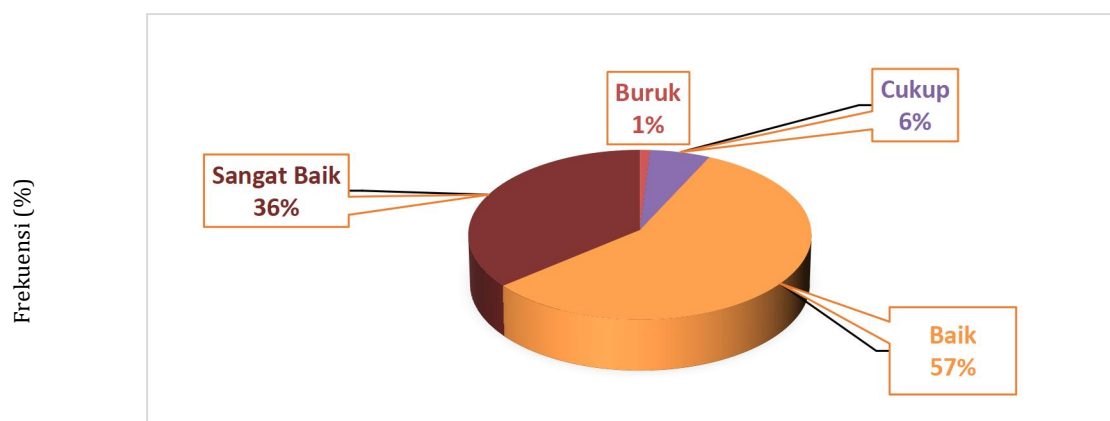
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,280** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Buol, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	1	1
2.	Cukup Baik	2	6	6
3.	Baik	3	57	57
4.	Sangat Baik	4	36	36
Jumlah			100	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,780** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	3	3
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	3	3
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	7	7
4.	Dikelola dengan baik	4	97	97
Jumlah			100	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

B. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Rangkuman saran-saran perbaikan maupun masukan yang bersifat positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, yang diusulkan oleh responden, antara lain :

1. Pertahankan pelayanan yang memuaskan, tidak rumit dan langsung jadi.
2. Pelayanan Perlu ditingkatkan sehingga memiliki standar yang maksimal
3. Etika Pelayanan ditingkatkan lagi
4. Perlu penambahan Petugas pelayanan
5. Mohon disediakan tempat parkir dengan peneduh.
6. Mohon Disediakan Toilet Umum.
7. Pelayanan harus lebih cepat, tanggap dan sigap.
8. Sebaiknya ada petugas parkir.
9. Mohon disediakan ruang tunggu/tempat antrian yang lebih nyaman

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol sebesar **85,56** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol berada pada kategori BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol berada pada kategori BAIK
3. Waktu penyelesaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol pada kategori BAIK
8. Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol pada kategori SANGAT BAIK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**BIAYA/TARIF**" disusul ruang lingkup "**KOMPETENSI PELAKSANA**", "**PENANGANAN PENGADUAN**" dan "**PERSYARATAN PELAYANAN**".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **"WAKTU PENYELESAIAN"** Dan **"SARANA-PRASARANA"** dan Berdasarkan hasil survei ini, Kedua ruang lingkup tersebut berada pada peringkat Dua terendah.

Ruang lingkup yang lain, seperti: **"SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN"**, dan **"SISTEM MEKANISME PROSEDUR"** juga perlu ditingkatkan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Mengevaluasi waktu pelayanan agar memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan.
2. Meningkatkan kompetensi pelaksana secara terus menerus dengan mengikutsertakan pelatihan, bimbingan teknis maupun pendidikan.
3. Mengevaluasi perilaku pelaksana dengan menetapkan kode etik pegawai yang harus ditaati.
4. Melakukan sosialisasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan melalui infografis media sosial dan radio.
5. Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk peningkatan pelayanan.

RUJUKAN:

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

 (diisi petugas)
Tanggal :
Jam Survei :

 08.00 - 12.00
13.00 - 15.30

**DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Buol

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Buol, 30 maret 2023
Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan:
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
 2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
 2. SD 6. Sarjana (S1)
 3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
 4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
 2. TNI/Polri 6. Pedagang
 3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
 4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bpk/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

N o.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban	P*
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat Mahal b. Cukup Murah c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

[illegible]

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BUOL TRIWULAN I
TAHUN 2023
(Sesuai Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017)

NILAI IKM
81 BAIK

NAMA LAYANAN:	DOKUMEN KEPENDUDUKAN		
	RESPONDEN		
JUMLAH	: 1 0 0	orang	
JENIS KELAMIN	: L= 38 orang	P=62	Orang
	Tdk Mengisi = 0 Orang		
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah	= 2	Orang
	SD	= 1 9	Orang
	SMP	= 20	Orang
	SLTA	= 28	Orang
	DIII	= 4	orang
	S1	= 7	orang
	S2	= 0	Orang
	Tidak mencantumkan	= 0	Orang
Periode Survei = (31-03-2021) s/d (05-07-2021)			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA
SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT

DOKUMENTASI PENGUMPULAN DATA







ORGANISASI KEPENDUDUKAN DAN PEMERINTAHAN
MEWUJUDKAN VISI DAN MISI BERKUALITAS YANG KESATU

VISI

TERWUJUDNYA KEMERDEKAAN
DENGAN BERTUMBUHNYA KEMAMANDIRIAN DAN KEDAMAIAN

MISI

1. Mewujudkan Keamiran, Keadilan, dan Demokrasi, Peningkatan Kualitas Hidup dan Reformasi Birokrasi
2. Mewujudkan Kualitas dan Kuantitas Pelayanan Masyarakat





