



# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

### **KABUPATEN BUOL**

### **TAHUN 2023 TRIWULAN II**

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

- Jl. Perjuangan Kelurahan Kali Kecamatan Biau – Buol  
Website: [disdukcapil.buolkab.go.id](http://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

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 : 31 Juni 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 II 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 melaksanakan survei. 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, 31 Juni 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
<b>BAB I . PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran SKM .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>7</b>
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN DISDUKCAPIL KAB BUOL)</b>	<b>10</b>
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

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>21</b>
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**

Proses pelayanan publik di setiap institusi baik pemerintahan maupun non pemerintahan pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut oleh karena itu menjadi sebuah kewajiban bagi institusi untuk melayani dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan aturan serta norma-norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun unsur yang terlibat di dalamnya merasakan kepuasan terhadap apa telah yang diterimanya maka harus ada masukan, saran maupun kritik yang tidak lepas dari unsur penilaian bagi perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang..

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Selanjutnya Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/16/L/998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan 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 II 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 mengkoding kuesioner, memasukkan jawawan 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 106 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	50	47
2	21-30	27	26
3	31-40	17	16
4	41-50	10	9
5	51-60	2	2
6	61≥	0	0
7	Tidak mencantumkan Usia	0	47
<b>Jumlah</b>		<b>106</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **20-40 tahun** sebanyak **94 orang (88%)**.

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	35	33
2	Perempuan	71	67
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>106</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **Perempuan** sebanyak **71 orang (67 %)**.

### C. Pendidikan Terakhir

**Tabel 4**

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	3	3
2	SD	18	17
3	SLTP/SMP	36	34
4	SLTA/SMA	45	42
5	DIPLOMA	0	0
6	SARJANA	4	4
7	PASCA SARJANA	0	0
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>106</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **SLTA/SMA** sebanyak **45 orang (42%)**.

### D. Pekerjaan Utama

**Tabel 5**

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

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

5	Petani/nelayan	26	24
6	Pedagang	2	2
7	Pelajar/mahasiswa	16	15
8	Lainnya	61	58
9	Tidak mencantumkan pekerjaan	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>106</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dengan pilihan Lainnya sebanyak **61 orang (57%)**.

**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 106 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 **85,86%** berada pada kategori “ **BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00).

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	3,550	Baik	5
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,360	Baik	7
3.	Waktu Penyelesaian	3,190	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	4,080	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400	Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,590	Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,650	Baik	3
8.	Sarana dan Prasarana	2,350	Kurang Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,940	Sangat Baik	2

### 1. Persyaratan

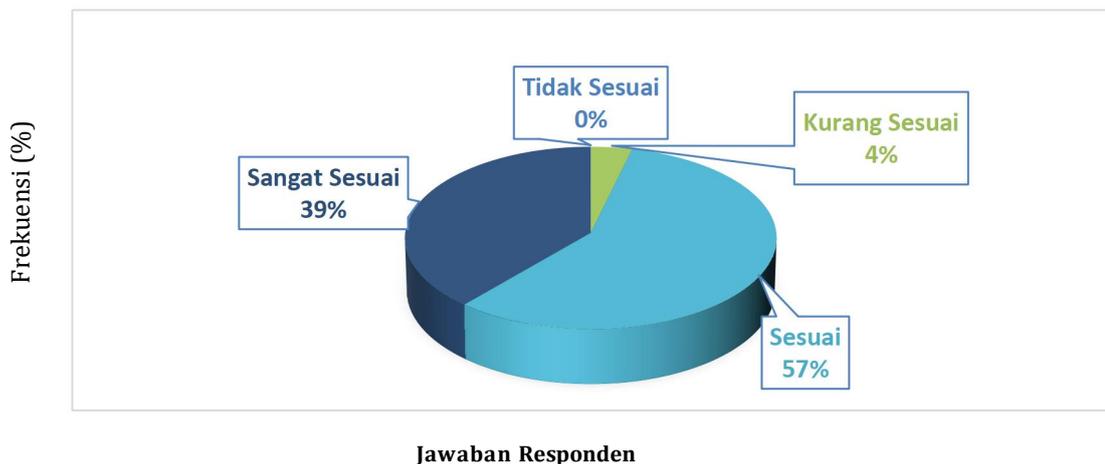
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,550** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	4	4
3.	Sesuai	3	61	57
4.	Sangat Sesuai	4	41	39
<b>Jumlah</b>			<b>106</b>	<b>100%</b>

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

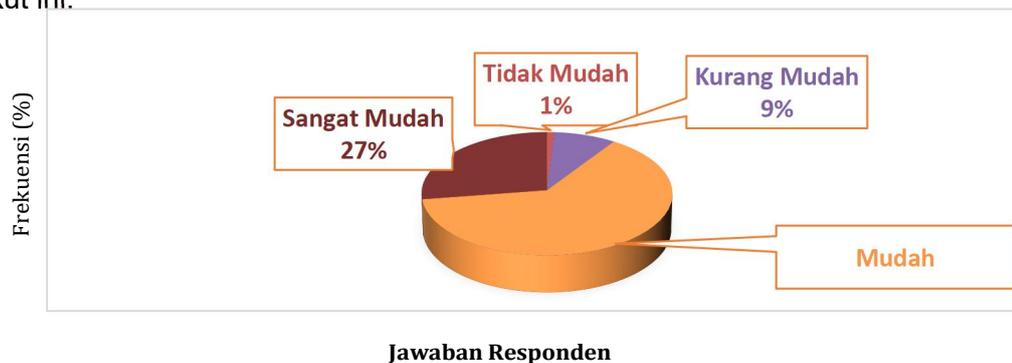
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,360** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup 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	Frekuensi %	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	1	1%
2.	Kurang Mudah	2	9	9%
3.	Mudah	3	67	63%
4.	Sangat Mudah	4	29	27%
<b>Jumlah</b>			<b>106</b>	<b>100,0</b>

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

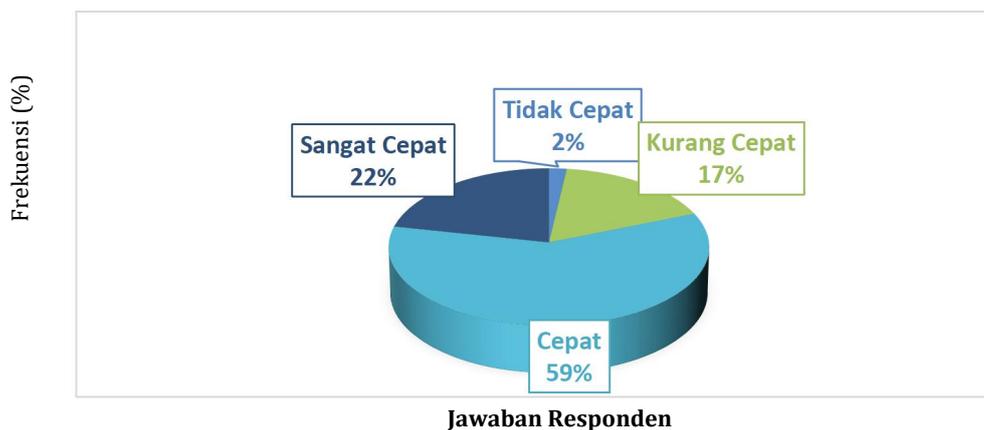
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,190** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK** ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	2	2%
2.	Kurang Cepat	2	18	17%
3.	Cepat	3	63	59%
4.	Sangat Cepat	4	23	22%
Jumlah			106	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

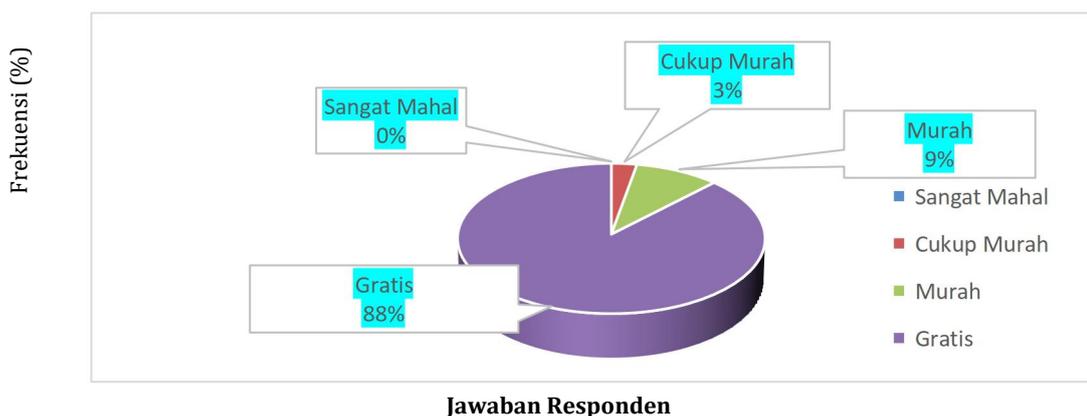
Biaya/Tarif tidak ada dalam seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol atau dengan kata lain **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,080** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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	0	0%
2.	Cukup Murah	2	3	3%
3.	Murah	3	10	9%
4.	Gratis	4	93	88%
<b>Jumlah</b>			106	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

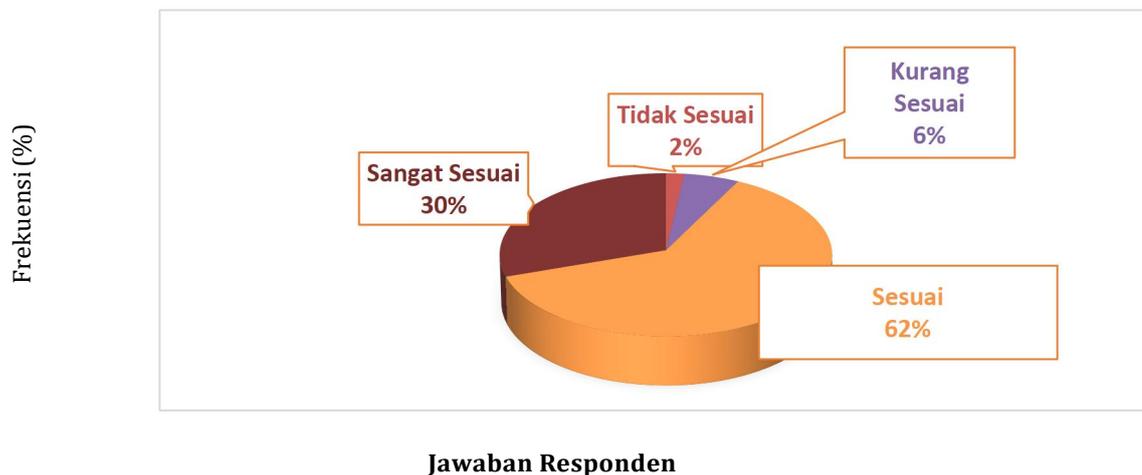
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,400** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	2	2%
2.	Kurang Sesuai	2	6	6%
3.	Sesuai	3	66	62%
4.	Sangat Sesuai	4	32	30%
		Jumlah	106	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 **3,590** 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	3	3%
3.	Kompeten	3	59	56%
4.	Sangat Kompeten	4	44	41%
<b>Jumlah</b>			106	100,0

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



**Jawaban Responden**

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 **3,650** 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 perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

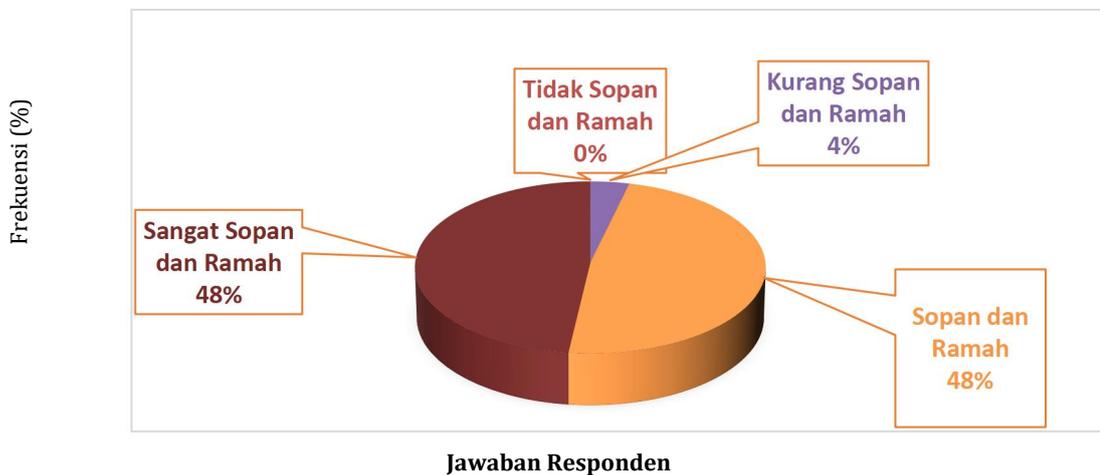
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**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	4	1%
3.	Sopan dan ramah	3	51	58%
4.	Sangat sopan dan ramah	4	51	42%
<b>Jumlah</b>			106	100,0

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



Gambar 7.

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

### 8. Sarana dan Prasarana

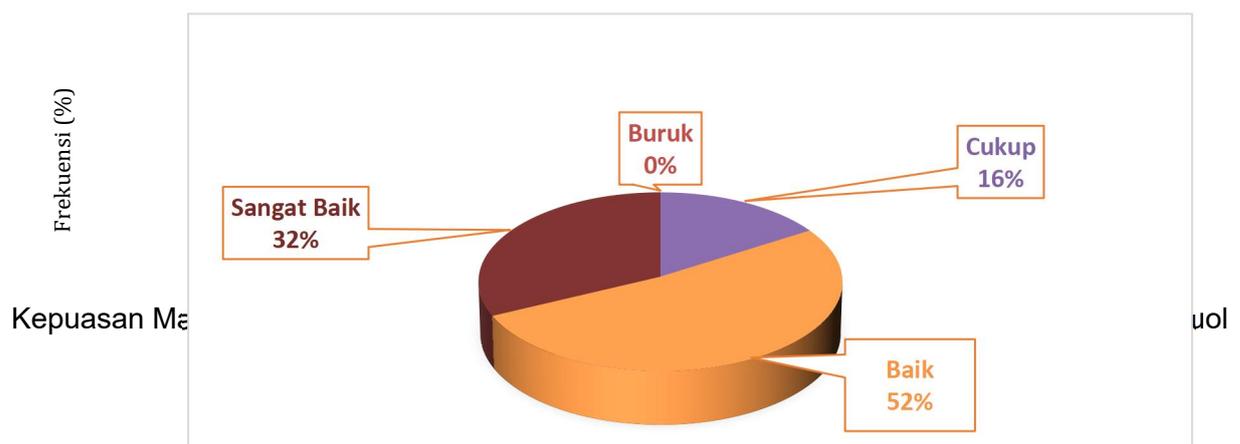
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **2,350** berada pada interval skor 2,60 s/d 3,532 kategori “**KURANG BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Buol, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Kurang 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	0	0%
2.	Cukup	2	17	16%
3.	Baik	3	55	52%
4.	Sangat Baik	4	34	32%
Jumlah			106	100,0

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



### 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 **3,667** 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.

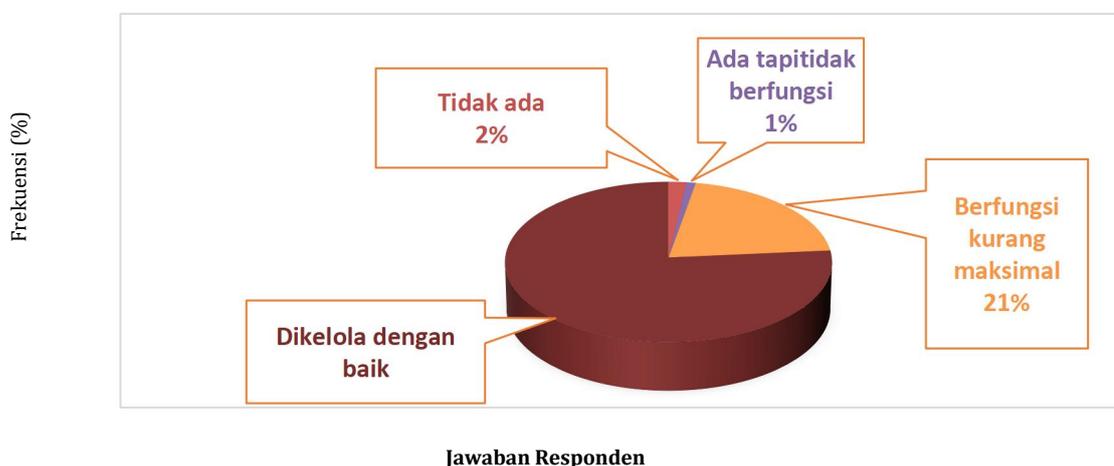
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

**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	5	3%
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	3	2%
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	31	20%
4.	Dikelola dengan baik	4	117	75%
Jumlah			156	100,0

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



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 **85,86** 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 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 KURANG 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 "**PENANGANAN PENGADUAN**"

## B. Rekomendasi

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

Ruang lingkup yang lain, seperti: **"PERSYARATAN"**, dan **"PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN"** 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, Juni 2023  
**Tim Survei**





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

NILAI IKM
<h1 style="margin: 0;">85,86</h1> <h1 style="margin: 0;">BAIK</h1>

NAMA LAYANAN:	DOKUMEN KEPENDUDUKAN
	<b>RESPONDEN</b>
JUMLAH	: 1 0 6 orang
JENIS KELAMIN	: L= 35 orang      P=71      Orang Tdk Mengisi = 0 Orang
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah      = 3      Orang SD                      = 18      Orang SMP                     = 36      Orang SLTA                    = 45      Orang  DIII                     = 0      orang S1                        = 4      orang S2                        = 0      Orang Tidak                    = 0      Orang mencantumkan
Periode Survei = (01-03-2023) s/d (30-06-2023)	

**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











