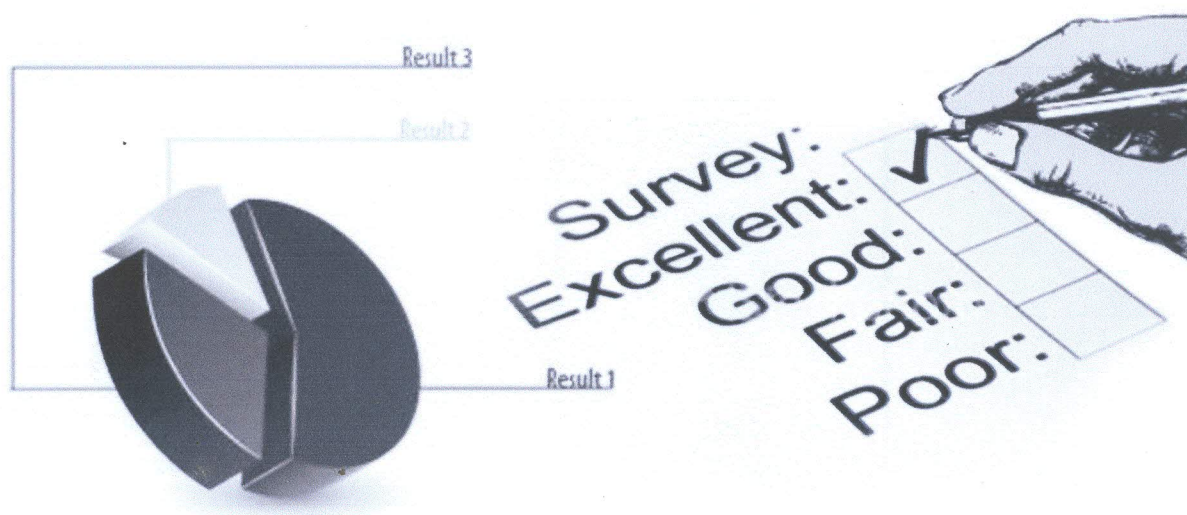


LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

KABUPATEN SUMBA TIMUR

TRIWULAN I

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur Triwulan I Tahun 2024. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur kepada masyarakat khususnya para pemohon layanan administrasi kependudukan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh staf atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Waingapu, 04 April 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sumba Timur, ✓

Safriyanti Ina Dapadeda, S.Sos

Pembina

NIP. 197106201997032009

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Sasaran	2
1.5 Prinsip	2
1.6 Ruang Lingkup.....	3
1.7 Manfaat	3
BAB II.....	5
METODOLOGI PENELITIAN SURVEI	5
2.1. Definisi Survei	5
2.2. Metode dan Unsur Survei.....	5
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2.4. Langkah-langkah pengolahan data.....	9
2.5. Perangkat Pengolah Data	10
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survey	11
2.7. Penyusunan Jadwal	12
BAB III	13
PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	13
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	13
3.2. Jumlah Responden	14
3.3. Lokasi dan waktu Pengumpulan Data Responden	14
3.4. Indeks Tiap Unsur Pelayanan.....	15
3.5. Karakteristik Responden	17
3.6. Rencana Tindak Lanjut	23
PENUTUP.....	24
4.1. Kesimpulan	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur kepada masyarakat khususnya para permohonan layanan administrasi kependudukan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4 Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Berkeadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netral

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

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 suvei 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 Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

