

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. 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.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, MENPAN menyatakan : *Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.* Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

1.2. TUJUAN

Pengukuran survey kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan sebagai Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka penetapan kualitas pelayanan publik selanjutnya, untuk menyesuaikan dengan harapan masyarakat sesuai dengan hasil pengisian kuisisioner dari responden.

1.3. METODE

1. Mengembangkan Kuisisioner

Survey kepuasan masyarakat diawali dengan mengembangkan metode survey yang akan dilaksanakan, apabila menggunakan kuisisioner, maka harus dikembangkan kuisisioner sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi penyelenggara pelayanan.

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

Adapun kuisisioner yang disusun meliputi unsur unsur antara lain:

- a. Persyaratan pelayanan ;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur ;
- c. Waktu Penyelesaian ;
- d. Biaya / tarif ;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan ;
- f. Kompetensi pelaksanaan ;
- g. Prilaku pelaksana ;
- h. Maklumat pelayanan ;
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

2. Menetapkan Jumlah Responden

Jumlah pelanggan 200 (*dua ratus*) responden

Berdasarkan tabel Karcjie and Morgan jumlah sample adalah 200 orang / responden yang semuanya akan digunakan sebagai bahan analisa dan perhitungan.

3. Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat

Tim Pelaksana survey kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survey kepuasan masyarakat. Penanggungjawab tim adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksana survey kepuasan masyarakat terdiri dari 1 (satu) orang kepala bidang 2 (dua) orang kasi dan 1 (satu) orang staf pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

4. Rencana Kerja

Pekerjaan penyusunan SKM direncanakan untuk dilaksanakan tahapan pekerjaan, yang di dalamnya terdiri dari kegiatan yang dibagi ke dalam tahapan sebagai berikut :

No	Kegiatan	Minggu				
		1	2	3	4	5
1	Penyebaran lembar quessioner kepada pemohon yang ada di front office dan Kecamatan pada saat mengurus dokumen kependudukan ;	√	√	√		
2	Membuat tabulasi dan perhitungan nilai skor jawaban responden ;				√	
3	Membuat laporan SKM dan menentukan nilai setiap unsur mulai yang dominan sampai yang standart dari semua indikator pertanyaan.					√

BAB II

ANALISA DATA

2.1. METODE PERHITUNGAN

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan pengembangan kuisioner yang telah dilakukan, maka bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh : *Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.*

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Nilai IKM / Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap x unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = 1/x$$

Untuk memperoleh nilai IKM / Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : Nilai x 25

TABEL INTERVAL NILAI SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.2. HASIL PERHITUNGAN

2.2.1.Data Responden

A. Jenis Kelamin

Dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dipaparkan jenis kelamin responden sebagai berikut :

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	laki-laki	110	55 %
2	Perempuan	90	45 %

B. Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	10	5 %
2	SLTP	32	16 %
3	SLTA	108	54 %
4	D1, D2, D3	12	6 %
5	S1	38	19 %
6	S2	-	-
7	S3	-	-

C. Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	PNS / TNI / POLRI	20	10 %
2	PEGAWAI SWASTA	90	45 %
3	WIRASWASTA	60	30 %
4	PELAJAR / MAHASISWA	05	2,5 %
5	LAINNYA	25	12,5 %

2.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan pelayanan	88.63
2	sistem, mekanisme dan prosedur	88.50
3	Waktu Penyelesaian	87.38
4	Biaya/Tarif	89.13
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	86.13
6	Kompetensi pelaksana	84.88
7	Perilaku pelaksana	85.13
8	Sarana dan prasarana	85.00
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	84.00
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	86.44

Analisis hasil survey adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel diatas, nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan adalah nilai **86.44 kategori baik**.
2. Nilai tertinggi pada unsur pelayanan *Biaya/Tarif*, hal yang mendorong tingginya capaian unsur pelayanan *biaya/tarif* adalah **89.13** karena dalam pengurusan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan adalah Gratis.
3. Nilai terendah pada unsur pelayanan *penanganan pengaduan, saran dan masukan* adalah **84.00**, kendala yang menyebabkan rendahnya unsur pelayanan adalah karena banyaknya jenis pengaduan dan terkendala jaringan komunikasi kurang baik, seperti media sosial, website dan whatshaap.

2.2.3. Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan masyarakat, unsur pelayanan berikut memerlukan rencana aksi untuk perbaikan nilai unsur

pelayanan antara lain :

NO	Unsur Pelayanan	Rencana Aksi Perbaikan	Waktu Pelaksanaan
1.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Memberikan arahan kepada semua petugas yang menangani pengaduan, mengingat pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat.	Mei 2020 Minggu ke 2

BAB III

PENUTUP

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat atau lebih lazim disebut SKM telah dilakukan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan program Survey Kepuasan Masyarakat sudah diselesaikan. Diharapkan program pengukuran kegiatan dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan publik pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan berdasarkan data dari masyarakat ini sehingga program perbaikan pelayanan menjadi tepat sasaran dan berguna untuk masyarakat.

Pasuruan, 4 Mei 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pasuruan



YUDHA TRIWIDYA SASONGKO, S.Sos.M.Si

Pembina Utama muda

Nip. 19740517 199311 1 001