

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business proses*) dan sumber daya manusia aparatur.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, bahwa kondisi yang diinginkan dari program reformasi birokrasi ini adalah:

- 1) Tahun 2011, seluruh Kementerian dan Lembaga (K/L) serta Pemerintah Daerah ditargetkan memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi;
- 2) Tahun 2014, diharapkan sudah berhasil mencapai penguatan dalam beberapa hal berikut:
  - a) penyelenggaraan pemerintahan yang baik , bersih, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
  - b) kualitas pelayanan publik;
  - c) kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi;
  - d) profesionalisme SDM.
- 3) Pada tahun 2019, diharapkan dapat diwujudkan:
  - a) kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas korupsi, kolusi, serta nepotisme.
  - b) pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.
- 4) Pada tahun 2025, diharapkan telah terwujud tata pemerintahan yang baik dengan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, dan menjadi pelayan masyarakat dan abdi negara.

Pada intinya, reformasi birokrasi merupakan langkah yang harus dilakukan dalam rangka membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan masyarakat. Hal tersebut merupakan upaya dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan. *Good governance*, adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta

secara proporsional. Siapapun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam organisasi pemerintah dan satuan-satuannya, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan titik penting sebagai akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia.

Banyaknya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan. Kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dipertaruhkan. Berbagai regulasi dan kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik telah ditetapkan, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

Berbagai metode yang sudah dikenal selama ini, banyak yang digunakan secara tidak maksimal sesuai manfaat dan tujuannya. Misalnya penggunaan pengukuran indeks kepuasan pengguna pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat tidak berpengaruh langsung pada perbaikan kualitas pelayanan jika tanpa tindak lanjut, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini akan diperoleh secara maksimal manakala

rekomendasi yang dihasilkan ditindaklanjuti dengan langkah nyata perbaikan sesuai harapan masyarakat yang diperoleh melalui kegiatan survei.

Indeks kepuasan yang diperoleh melalui langkah-langkah perumusan dan penggunaan metodologi ilmiah pun seakan tidak bermanfaat untuk mendongkrak mutu atau kualitas pelayanan apabila tidak disertai dengan tindakan nyata perbaikan. Dalam kaitannya dengan upaya pencapaian target reformasi birokrasi khususnya target “terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat”, salah satu langkah yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Temanggung adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan pendekatan Partisipasi Masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri.

Langkah tersebut dilakukan dalam rangka menyaring dan menjaring aspirasi masyarakat yang lebih difokuskan pada penyerapan informasi tentang persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah.

Metode ini merupakan serangkaian tindakan sistematis menuju perbaikan pelayanan publik dengan mengelola penilaian atau persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan maupun pengaduan dan saran perbaikan dari masyarakat. Meskipun metode ini dipandang kurang memenuhi kaidah ilmiah secara statistis dan metodologis, namun secara prinsip tidak terlalu salah dan secara cepat dapat memandu para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik ke tindakan nyata perbaikan pelayanan secara tepat sesuai dengan aspirasi masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri Tahun 2018 ini dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik dengan fasilitasi Bagian Ortala Setda. Rujukan yang digunakan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud kegiatan ini adalah melakukan survei kepada masyarakat yang pernah menerima secara langsung pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Sedangkan tujuan kegiatan ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung;

- 2) Untuk mengetahui aspirasi masyarakat sebagai bahan tindak lanjut upaya nyata perbaikan kualitas pelayanan publik.

### **1.3. Keluaran Yang Dihasilkan**

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

- 1) Informasi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang disurvei;
- 2) Masukan yang disampaikan masyarakat, yang mencakup:
  - a. Keluhan-keluhan yang dialami masyarakat selama menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.
  - b. Saran-saran untuk perbaikan mutu atau kualitas pelayanan berikutnya.

### **1.4. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **1.5. Ruang Lingkup Kegiatan**

Survei Kepuasan Masyarakat secara Mandiri Tahun 2018 ini dilakukan terhadap pelayanan Akta Kelahiran sebagai sampel pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung.

## **BAB II**

### **KERANGKA DASAR TEORI**

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, adalah penilaian masyarakat terhadap kondisi yang dirasakan atas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Untuk mendapatkan informasi tentang penilaian masyarakat tersebut perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat bertujuan untuk:

- 1) mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung;
- 2) Untuk mengetahui aspirasi masyarakat sebagai bahan tindak lanjut upaya nyata perbaikan kualitas pelayanan publik.

Secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun, penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat baik yang dilaksanakan secara mandiri ataupun diserahkan kepada pihak ketiga. Data hasil pengukuran tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat itu sendiri.

#### **2.1. Kerangka Pemikiran**

Sejak dimunculkannya pemikiran tentang pengembangan sistem manajemen mutu, maka organisasi-organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan tak terkecuali instansi pemerintah juga mempunyai pemikiran untuk memperbaiki manajemen mutunya.

Di sektor swasta, kerasnya persaingan memaksa penyelenggara melakukan segala daya dan upaya untuk merebut pasar. Berbagai kemudahan ditawarkan kepada pelanggan, yang pada perkembangannya tidak hanya kemudahan namun ketepatan, kecepatan, kenyamanan serta biaya murah menjadi sesuatu pemikiran yang wajib dan tidak bisa diabaikan.

Guna menangkap harapan serta keinginan pelanggan, upaya yang dilakukan penyelenggara pelayanan antara lain dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan baik secara langsung dengan wawancara

berhadapan-hadapan (*face to face interview*) maupun melalui media teknologi informatika. Selain itu, pengelolaan pengaduan juga menjadi media untuk mengolah harapan dan keinginan pelanggan.

Dengan ditetapkannya kebijakan reformasi birokrasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, dimana salah satu target capaian yang diinginkan adalah "pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat" maka pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah wajib ditindaklanjuti dan dilaksanakan.

Untuk melaksanakan pemikiran tersebut, berbagai kebijakan telah ditetapkan yang pada intinya lebih menitikberatkan peranserta langsung masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan tersebut antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Penddayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## **2.2. Pemahaman Terhadap Pelayanan Publik**

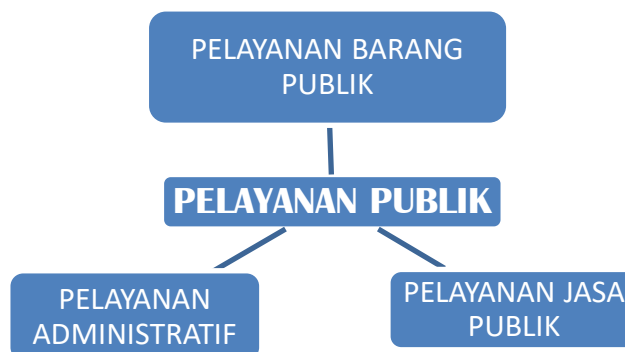
Pengertian Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari:

- 1) Setiap institusi penyelenggara Negara, yaitu seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah;
- 2) Korporasi, baik milik pemerintah maupun swasta termasuk didalamnya korporasi publik yaitu BUMN atau BUMD;
- 3) Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik seperti KPU, KPK, KPI, KY, Lembaga Penyiaran Publik (RRI dan TVRI), dan lain-lain ; dan
- 4) Badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, seperti sekolah dan rumah sakit swasta.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif pada sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

**Gambar 1**  
**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**



### **2.3. Pemahaman Terhadap Standar Pelayanan**

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

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. Keadilan  
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas  
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **2.3. Pemahaman Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat**

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

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup survei yang menjadi variabel pengukuran meliputi 9 faktor atau aspek yaitu : persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan/maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan pasarana.

### **2.4. Definisi Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat**

Penjelasan dari 9 variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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



2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek)

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan kegiatan, antara lain:

#### **3.1. Tahapan Persiapan**

Pada tahapan ini, kegiatan yang dilakukan adalah:

- 1) Bagian Organisasi dan Tatalaksana membentuk Tim Pelaksana Kegiatan yang terdiri dari Tim Teknis Kabupaten dan Tim Teknis Perangkat Daerah;
- 2) Bagian Organisasi dan Tatalaksana menyiapkan instrumen survei yang terdiri dari:
  - a) Daftar pertanyaan atau kuesioner sebagai alat bantu:
    - Kuesioner berisi 9 pertanyaan inti sesuai dengan jumlah variabel faktor/aspek pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:
      - ❖ Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
      - ❖ Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
      - ❖ Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
      - ❖ 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.
      - ❖ 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.

- ❖ Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  - ❖ Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  - ❖ Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  - ❖ 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)
    - Bentuk jawaban atas kuesioner terdiri dari 4 pernyataan yang dikategorikan: tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik;
    - Dari 4 (empat) pernyataan jawaban kuesioner diberikan penilaian 1,2,3 dan 4;
- b) Formulir pengolahan data:
- Formulir pengolahan data;
  - Formulir sebaran responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden.
- 3) Unit Penyelenggara Pelayanan menetapkan jenis pelayanan untuk dijadikan pengukuran, dan selanjutnya menyiapkan register permohonan pelayanan untuk mengetahui jumlah populasi penerima layanan guna penetapan jumlah responden;
- 4) Unit Penyelenggara Pelayanan menetapkan jumlah responden berdasarkan populasi penerima layanan, dan selanjutnya menentukan lokasi dan waktu pengambilan data responden.
- 5) Unit Penyelenggara Pelayanan menyusun jadwal pelaksanaan survei dan disepakati bersama Tim Teknis Kabupaten untuk penyusunan laporan tingkat kabupaten.

### **3.2. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan survei, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Penentuan sampel dan responden

Dalam survei kepuasan masyarakat ini, obyek pengukuran adalah pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu dilaksanakan pemetaan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) setiap jenis pelayanan dalam wilayah cakupan pelayanan selama masa survei.

Masa survei adalah kurun waktu sejak survei terakhir dilaksanakan sampai dengan survei berikutnya dilakukan. Selanjutnya responden dipilih secara acak, jumlah minimal responden untuk setiap jenis pelayanan ditetapkan sebagai berikut:

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

## 2) Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif tentang persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam Survei Kepuasan Masyarakat, tim yang telah dibentuk atau petugas pencacah melakukan pengambilan dan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut:

### a) Penyampaian kuesioner/daftar pertanyaan

Kuesioner/daftar pertanyaan kepada masyarakat.

### b) Pengisian kuesioner

Pengisian jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner:

- Diisi langsung oleh penerima layanan;
- Diisi penerima layanan dengan bantuan petugas survei melalui wawancara dengan penerima layanan.

### c) Penyampaian/pengumpulan jawaban:

Jawaban atas kuesioner disampaikan:

- Langsung pada saat pelayanan;
- Petugas survei mengambil jawaban di alamat penerima layanan sesuai waktu yang disepakati.

## 3.3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan, dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya.

Tentu saja informasi tersebut sangat berguna bagi pengambil kebijakan dalam upaya memenuhi kebutuhan publik/masyarakat serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat maka data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis.

### 1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap  $n$  unsur pelayanan yang dikaji, setiap

unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- 2) Untuk memperoleh SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- 3) Untuk memudahkan intrepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- 4) Dari hasil perhitungan SKM dapat dibandingkan dengan tabel di bawah ini, angka perhitungan IKM masuk dalam kategori yang mana.

Tabel 1  
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,  
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1, 00 – 2, 5996	25 – 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

Sumber PermenPAN & RB nomor 14 Tahun 2017

2) Perangkat pengolahan data.

Untuk mengolah data hasil survei diperlukan formulir pengolahan data. Langkah pengisian formulir pengolahan data adalah sebagai berikut:

- a) Data isian kuesioner dimasukkan ke dalam formulir pengolahan data sesuai dengan masing-masing variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan);
- b) Jumlahkan seluruh data jawaban responden pada tiap unsur pelayanan;
- c) Hitung rata-rata nilai setiap unsur;
- d) Setelah seluruh variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan) diketahui nilai rata-ratanya, jumlahkan seluruh nilai tersebut;
- e) Selanjutnya hitung total rata-rata nilai;
- f) Dari hasil pengolahan data tersebut diatas, dapat diketahui berapa nilai rata-rata persepsi kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan terkait.

3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.



## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **4.1 Pelayanan Akta Kelahiran**

##### 4.1.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur atau disurvei adalah Akta Kelahiran

##### 4.1.2 Jumlah Responden

Dari populasi penerima layanan sejumlah 340 pada tanggal 1 s.d 10 Oktober 2018, maka ditetapkan responden sebanyak 181 responden.

##### 4.1.3 Karakteristik Responden

Dalam survei kepuasan masyarakat atas pelayanan Akta Kelahiran menggunakan sampel sebanyak 181 orang yang sedang/ pasca menggunakan pelayanan tersebut.

###### 4.1.1. Jumlah Responden

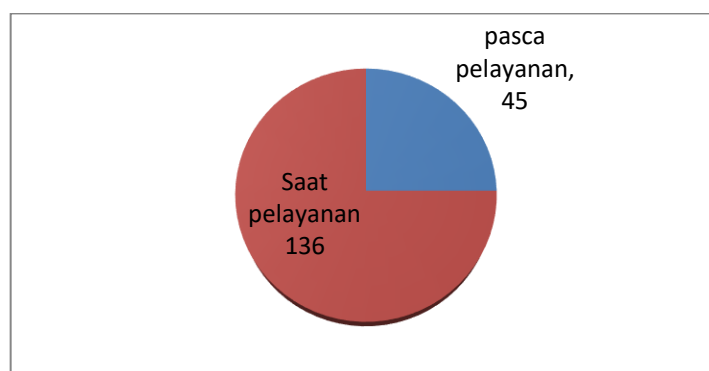
Dari populasi penerima layanan sejumlah 340 pada tanggal 1 s.d 10 Oktober 2018, maka ditetapkan responden sebanyak 181 responden.

###### 4.1.2. Karakteristik Responden

Dalam survei kepuasan masyarakat atas pelayanan Akta Kelahiran menggunakan sampel sebanyak 181 orang yang telah menggunakan pelayanan tersebut.

Dari 181 kuesioner yang disebar semuanya kembali dan layak dianalisa.

Grafik 1  
Lokasi/waktu pengambilan data



Berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan:

### A. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

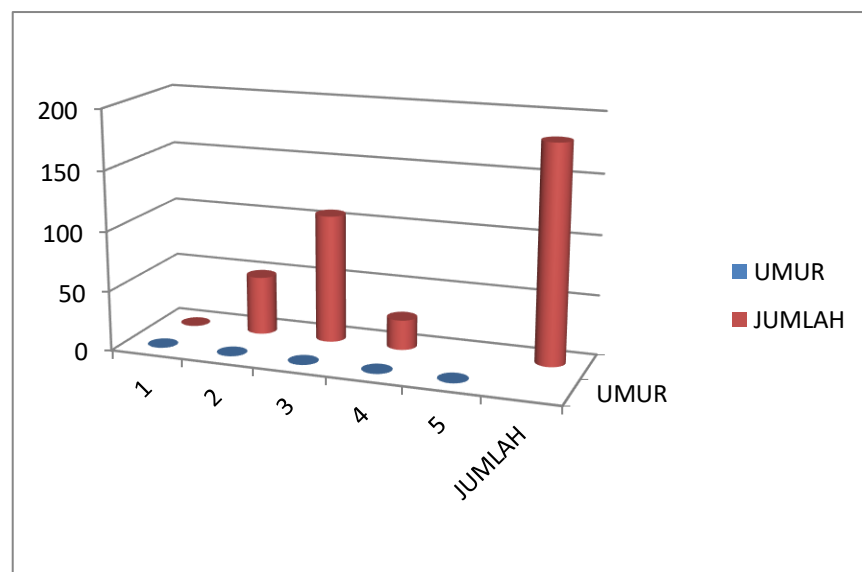
Sebaran responden pengguna layanan Akta Kelahiran berdasarkan umur adalah sebagai berikut:

- Umur s/d. 17 tahun sebanyak 3 orang;
- Umur di atas 17 – 30 tahun sebanyak 46 orang;
- Umur di atas 31 – 50 tahun sebanyak 107 orang; dan
- Umur di atas 51 tahun sebanyak 25 orang,

Dari jumlah responden, umur 40 tahun merupakan jumlah terbanyak, dimana usia tersebut merupakan usia produktif, sehingga boleh dikatakan bahwa hampir seluruh pengguna layanan ini adalah usia produktif.

#### Grafik 2

Sebaran Responden Pengguna Layanan Akta Kelahiran Berdasarkan Kelompok Umur



## B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

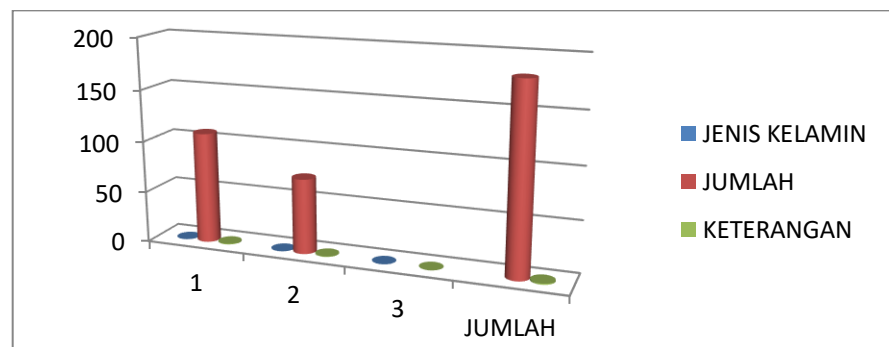
Sebaran responden pelayanan ini berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

- Laki-laki sebanyak 108 orang
- Perempuan sebanyak 73 orang

Persentase jumlah pengguna layanan ini adalah 59.6 % laki-laki dan 40.4 % perempuan.

### Grafik 3

Sebaran Responden Pengguna Layanan Akta Kelahiran Berdasarkan Jenis Kelamin



Keterangan :

1. Laki-laki
2. Perempuan

## C. Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan terakhir

Sebaran responden pelayanan ini berdasarkan Tingkat Pendidikan adalah:

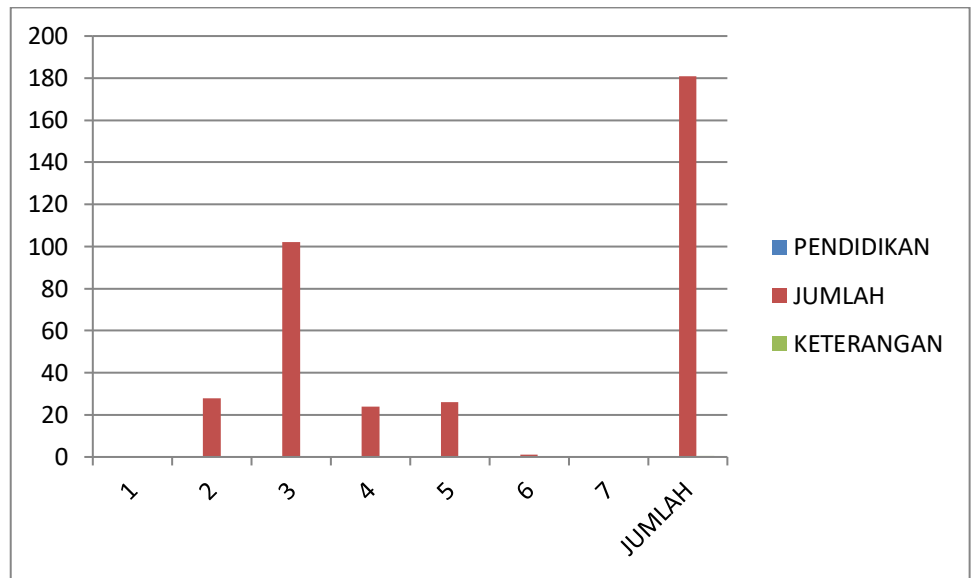
- SD : 0 orang
- SMP : 28 orang
- SMA : 102 orang
- D1, D2, D3 : 24 orang
- D4/S1 : 26 orang
- S2 ke atas : 1 orang

Tingkat pendidikan responden yang bervariasi sangat mempengaruhi jawaban persepsi kepuasan masyarakat. Dari sejumlah 181 responden, 56 % (Lima puluh enam persen) diantaranya dengan tingkat pendidikan SMA hal ini sangat berpengaruh pada tingkat pemahaman responden atas variabel ruang lingkup survei, kecenderungan jawaban akan dipengaruhi

pola pikir yang lebih ilmiah dan rasional sehingga sangat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

#### Grafik 4

Sebaran Responden Pengguna Layanan Akta Kelahiran Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Keterangan :

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. D1/D2/D3
5. S1
6. S2
7. Tidak mengisi

#### D. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

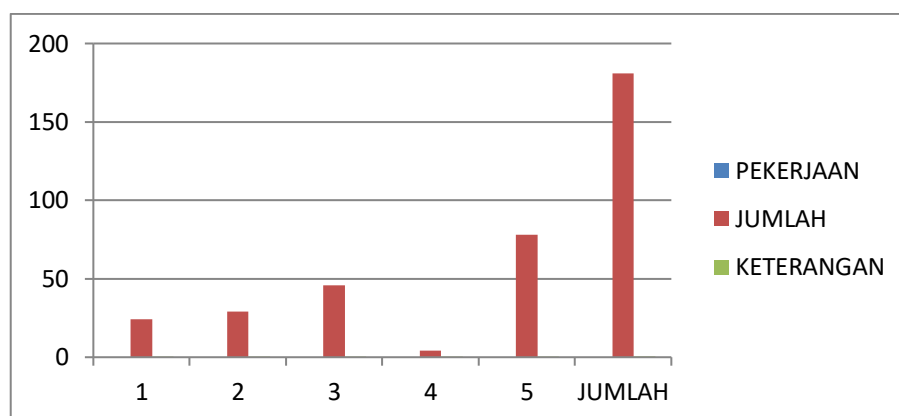
Sebaran responden pelayanan ini berdasarkan jenis pekerjaan adalah sebagai berikut:

- PNS/TNI/POLRI : 24 orang
- Karyawan Swasta : 29 orang
- Wiraswasta : 46 orang
- Pelajar/Mahasiswa : 4 orang
- Lainnya : 78 orang

Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan ini sebanyak 181 orang.

### Grafik 5

Sebaran Responden Pengguna Layanan Akta Kelahiran Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Keterangan :

1. PNS/TNI/Polri
2. Karyawan swasta
3. Wiraswasta
4. Pelajar
5. Lainnya

#### 4.1.3. Deskripsi Hasil Survei

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Temanggung.

Dalam Peraturan Bupati Temanggung Nomor 28 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dijelaskan bahwa salah satu fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah di bidang administrasi kependudukan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri terhadap pelayanan Akta Kelahiran yang dilaksanakan bulan Desember 2018, Nilai Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup survei adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 1**

Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup SKM  
Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

No	Unsur/Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3.41	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.25	Baik
3	Waktu pelayanan	2.94	Kurang Baik
4	Biaya / tariff	3.91	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.39	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.42	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.42	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.39	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.59	Sangat Baik
NILAI IKM			
KONVERSI NILAI IKM		30.74	Baik

Tabel di atas menggambarkan bahwa :  
Nilai rata-rata persepsi dari sejumlah 181 responden terhadap unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah:

- "persyaratan" pelayanan adalah 3.41 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "persyaratan dengan jenis pelayanan sesuai";
- "prosedur" pelayanan adalah 3.25 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "prosedur pelayanan mudah";
- "waktu" pelayanan adalah 2.94 dengan kategori Kurang Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat";
- "biaya/tarif" pelayanan adalah 3.91 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "biaya tariff pelayanan gratis";
- "produk spesifikasi jenis pelayanan" adalah 3.39 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "kesesuaian produk pelayanan yang tercantum

dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai”;

- “kompetensi pelaksana” pelayanan adalah 3.42 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “kompetensi petugas dalam pelayanan berkompeten”;
- “perilaku pelaksana” pelayanan adalah 3.42 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “perilaku petugas dalam pelayanan ramah dan sopan”;
- “penanganan pengaduan, saran dan masukan” adalah 3.59 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik”;
- “sarana dan prasarana” pelayanan adalah 3.39 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “kualitas sarana dan prasarana baik”;

Tingkat kepuasan tertinggi pada pelayanan ini adalah unsur “biaya/tarif”, sedangkan kepuasan terendah ada pada unsur “waktu”.

Total rata-rata persepsi seluruh unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah sebesar 30.74 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “puas” terhadap pelayanan akta kelahiran

#### 4.1.5 Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil survei, kiranya rekomendasi yang dapat disampaikan timberdasarkan nilai IKM adalah sebagai berikut:

- a. Perlu dilakukan perubahan kalimat/bahasa dalam kuesioner menjadi lebih sederhana dan mudah dimengerti namun tetap memiliki makna yang sama dengan maksud pertanyaan setiap unsur/ruang lingkup pelayanan;
- b. Informasi prosedur pelayanan agar ditampilkan dengan cara menarik dan mudah dimengerti setiap pelanggan;
- c. Waktu pelayanan untuk dipercepat;

## **BAB V PENUTUP**

### **1.1. Kesimpulan**

Kegiatan survei kepuasan masyarakat secara mandiri ini dilakukan pada pelayanan Akta Kelahiran yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Meskipun belum dapat menggambarkan keseluruhan kualitas pelayanan, namun setidaknya analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan menjadi referensi atau masukan bagi Unit Pelayanan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan.

Hasil SKM ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapaisasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik

Persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum dapat dilihat dari tabel berikut:

TABEL PERSEPSI PENILAIAN MASYARAKAT/PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS JENIS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI	KATEGORI
1	AKTA KELAHIRAN	30.74	BAIK

Kesimpulan secara umum yang dapat diambil dari kegiatan SKM secara mandiri ini antara lain:

1. Dari hasil SKM secara mandiri ini, secara umum masyarakat/responden telah memberikan penilaian rata-rata "Baik" terhadap jenis pelayanan tertentu yang disurvei.
2. Adapun unsur/ruang lingkup dengan nilai terendah yang perlu dicermati guna perbaikan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur/Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3.41	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.25	Baik
3	Waktu pelayanan	2.94	Kurang Baik



No	Unsur/Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
4	Biaya / tariff	3.91	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.39	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.42	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.42	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.39	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.59	Sangat Baik
NILAI IKM			
KONVERSI NILAI IKM		30.74	Baik

Berdasarkan tabel diatas nampak terdapat unsur/ruang lingkup layanan yang perlu mendapatkan perhatian serius untuk dilakukan perbaikan yaitu pada unsur/ruang lingkup "waktu pelayanan".

Selain unsur/ruang lingkup pelayanan "Biaya/ Tarif", unsur "Penanganan pengaduan, saran dan masukan juga banyak mendapatkan penilaian Sangat Baik dari responden.

Meskipun unsur "kompetensi pelaksana" dan "perilaku pelaksana" mendapatkan penilaian rata-rata "baik", namun keluhan yang disampaikan masyarakat/responden terkait kemampuan, sikap, dan perilaku pelaksana menjadi sesuatu hal yang harus disikapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung untuk diperbaiki.

Keluhan tersebut antara lain:

- Pelayanan lamban;

## 1.2. Saran-saran

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik ke depan secara keseluruhan, antara lain:

1. Untuk kegiatan serupa di masa yang akan datang, perlu dilakukan penyederhanaan/penyesuaian bahasa dan kalimat dalam kuesioner sehingga mudah dipahami responden dengan karakter dan latar belakang pendidikan apapun. Apabila perlu, dapat dikemas dalam bahasa daerah yang mudah dimengerti sehingga maksud kegiatan untuk memperoleh pendapat dan persepsi masyarakat atas

penyelenggaraan pelayanan publik dapat diperoleh secara maksimal dan obyektif;

2. Agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi, perlu mencermati kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata;
3. Perlu mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji/komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan;
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.

**Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :**

- 1) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, terutama pelatihan yang bersifat teknis pelayanan dengan pemanfaatan IT;
- 2) Adanya pembinaan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung kepada petugas pelayanan perihal penghargaan waktu layanan dan sikap/perilaku terhadap pengguna layanan;
- 3) Menambah jumlah petugas pelayanan dan pengadaan komputer sehingga waktu pelayanan lebih cepat;
- 4) Memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) kepada petugas;
- 5) Perlu pemikiran untuk mengevaluasi alur/tahap pelayanan, agar waktu pelayanan dapat dipercepat, sehingga pengguna layanan mendapat kepastian waktu penyelesaian layanan.
- 6) Kegiatan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk menjangkau dan menangkap aspirasi masyarakat/pelanggan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sehingga hasilnya dapat dijadikan pembandingan hasil SKM terdahulu secara berkala.