

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian umum pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum maksimal dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu dilakukan langkah strategis dalam rangka membenahan kualitas pelayanan.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, merupakan salah satu indikator rendahnya kualitas pelayanan. Pengaduan atau keluhan masyarakat masih cukup banyak yang masuk melalui beberapa media terkait prosedur yang berbelit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, tidak menjamin kepastian hukum, waktu penyelesaian, serta masih adanya indikasi pungutan liar.

Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur. Dalam hal ini, sejatinya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang bersentuhan langsung dengan pelayanan publik mempunyai kewajiban melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan atas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **B. Tujuan**

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **C. Sasaran**

1. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan acuan dalam upaya perbaikan kualitas layanan publik;
2. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik di Kota Malang;
3. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam interval waktu yang sudah di tentukan.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi unsur-unsur berikut.

1. Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4. Produk/Spesifikasi Hasil Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima seseuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan untuk setiap jenis layanan.
5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
6. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan layanan.
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, dengan sub unsur adalah pelayanan *online* adalah pelaksanaan pelayanan melalui media *online* dengan memanfaatkan teknologi informasi.

## **E. Manfaat**

Diharapkan dengan Survei Kepuasan Masyarakat dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan publik bidang administrasi kependudukan.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.
3. Memacu persaingan positif antar unit kerja pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja.
4. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja penyelenggara layanan publik bidang administrasi kependudukan.

## **BAB II**

### **TEKNIK PELAKSANAAN DAN METODA SURVEI**

#### **A. Pelaksanaan**

##### 1. Penetapan pelaksana

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara swakelola melibatkan unsur yang terlibat langsung pelayanan kepada masyarakat yaitu :

- a. Sekretariat
- b. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- c. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- d. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

##### 2. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik dapat dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, meliputi langkah-langkah berikut.

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

### 3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dapat dilakukan dengan menggunakan teknik antara lain,

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri;
- c. Kuesioner elektronik;
- d. Diskusi kelompok terfokus.

Dalam hal ini Tim Pelaksana menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan kuesioner mengacu pada beberapa unsur dalam ruang lingkup Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017.

### 4. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei disusun sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja layanan secara bertahap, konsisten, dan berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Materi pokok laporan meliputi,

- a. Pendahuluan, mencakup latar belakang, tujuan, sasaran, ruang lingkup, dan manfaat;
- b. Analisis, mencakup data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis data, yang memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai faktor yang mempengaruhi pada setiap unsur yang diukur.
- c. Penutup, mencakup kesimpulan dan rekomendasi.

## **B. Metode Survei**

### **1. Metode Penelitian**

Metode penelitian survei merupakan teknik pengumpulan data berdasarkan survei yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberikan batasan yang jelas terhadap suatu objek tertentu. Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner agar dicapai hasil secara sistematis dalam keseluruhan proses, dengan disertai angka, tabel, grafik.

Penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama tidak bisa dilakukan secara sembarangan, dan membutuhkan responden dengan jumlah yang cukup agar data yang didapatkan bisa dianalisis secara dalam. Jumlah responden yang cukup juga memberikan tingkat validitas yang lebih tinggi dan lebih bisa dipertanggungjawabkan.

### **2. Periode**

Survei periodik merupakan survei yang dilakukan penyelenggara terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu, 3 bulanan (tribulan), 6 bulanan (semester), dan minimal survei dilakukan dalam jangka waktu 1 tahun sekali.

## BAB III

### HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Data

Data hasil survei yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan pengolahan data dengan bantuan komputer atau bisa juga dilakukan secara manual dengan menggunakan rumusan berikut.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Data sudah memenuhi standar validitas dan reliabilitas hasil survei, jika diperoleh nilai  $r_{xy} > 0,6$  (menurut teori *Cronbach's Alpha*).

Penghitungan indeks nilai survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur. Setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Nilai survei kepuasan masyarakat unit pelayanan diperoleh dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{nilai SKM} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} = \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian dikonversi antara 25 - 100 dapat dilihat dari tabel berikut.



Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,07-3,52	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Data yang digunakan adalah hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada 150 responden, dengan klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Pertanyaan pada angket meliputi unsur-unsur dan sub-unsur :

1) persyaratan pelayanan, 2) sistem, mekanisme, prosedur, 3) waktu pelayanan, 4) produk/spesifikasi jenis layanan, 5) kompetensi pelaksana, 6) perilaku pelaksana, 7) penanganan pengaduan, saran dan masukan 8) sarana dan prasarana, 9) Pelayanan *online*.

## B. Hasil Survei

Berikut hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

1. Persyaratan Pelayanan, terdiri atas 4 pertanyaan

a. Keberadaan informasi tentang persyaratan

Respon	frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid			
tidak puas	-	-	-
puas	46,00	30,67	30,67
sangat puas	104,00	69,33	100,00
total	150,00	100,00	

b. Kemudahan mendapatkan informasi tentang persyaratan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	36,00	24,00	24,00
	sangat puas	114,00	76,00	100,00
	total	150,00	100,00	

c. Kejelasan informasi tentang persyaratan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	43,00	28,67	28,67
	sangat puas	107,00	71,33	100,00
	total	150,00	100,00	

d. Kemudahan memenuhi persyaratan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	42,00	28,00	28,00
	sangat puas	108,00	72,00	100,00
	total	150,00	100,00	

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, terdiri atas 4 pertanyaan

a. Keberadaan informasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	55,00	36,67	36,67
	sangat puas	95,00	63,33	100,00
	total	150,00	100,00	

b. Kemudahan informasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	54,00	36,00	36,00
	sangat puas	96,00	64,00	100,00
	total	150,00	100,00	

c. Kejelasan informasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	47,00	31,33	31,33
	sangat puas	103,00	68,67	100,00
	total	150,00	100,00	

d. Kemudahan menjalankan sistem, mekanisme, dan prosedur

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	43,00	28,67	28,67
	sangat puas	107,00	71,33	100,00
	total	150,00	100,00	

3. Waktu Pelayanan, terdiri dari 3 pertanyaan

a. Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	2,00	1,33	1,33
	puas	55,00	36,67	38,00
	sangat puas	93,00	62,00	100,00
	total	150,00	100,00	

b. Kejelasan informasi tentang waktu penyelesaian

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	58,00	38,67	38,67
	sangat puas	92,00	61,33	100,00
	total	150,00	100,00	

c. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	54,00	36,00	36,00
	sangat puas	96,00	64,00	100,00
	total	150,00	100,00	

4. Produk/Spesifikasi Hasil Layanan, terdiri dari 2 pertanyaan

a. Ketepatan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	2,00	1,33	1,33
	puas	57,00	38,00	39,33
	sangat puas	91,00	60,67	100,00
	total	150,00	100,00	

b. Kualitas hasil layanan yang baik

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	1,00	0,67	0,67
	puas	54,00	36,00	36,67
	sangat puas	95,00	63,33	100,00
	total	150,00	100,00	

5. Kompetensi Pelaksana, terdiri dari 3 pertanyaan

a. Kompetensi petugas dalam melaksanakan tugas

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	3,00	2,00	2,00
	puas	27,00	18,00	20,00
	sangat puas	120,00	80,00	100,00
total		150,00	100,00	

b. Pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	3,00	2,00	2,00
	puas	26,00	17,33	19,33
	sangat puas	121,00	80,67	100,00
total		150,00	100,00	

c. Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	1,00	0,67	0,67
	puas	31,00	20,67	21,33
	sangat puas	118,00	78,67	100,00
total		150,00	100,00	

6. Perilaku Pelaksana, terdiri dari 3 pertanyaan

a. Sikap ramah dan perhatian

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	23,00	15,33	15,33
	sangat puas	127,00	84,67	100,00
total		150,00	100,00	

b. Profesionalisme petugas

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	23,00	15,33	15,33
	sangat puas	127,00	84,67	100,00
	total	150,00	100,00	

c. Pelayanan non-diskriminatif

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	30,00	20,00	20,00
	sangat puas	120,00	80,00	100,00
	total	150,00	100,00	

7. Penanganan Pengaduan, terdiri dari 2 pertanyaan

a. Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	3,00	2,00	2,00
	puas	40,00	26,67	28,67
	sangat puas	107,00	71,33	100,00
	total	150,00	100,00	

b. Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	-	-	-
	puas	48,00	32,00	32,00
	sangat puas	102,00	68,00	100,00
	total	150,00	100,00	

8. Sarana dan Prasarana, terdiri dari 3 pertanyaan

a. Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	2,00	1,33	1,33
	puas	55,00	36,67	38,00
	sangat puas	93,00	62,00	100,00
total		150,00	100,00	

b. Kelengkapan sarana prasarana penunjang pelayanan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	1,00	0,67	0,67
	puas	55,00	36,67	37,33
	sangat puas	94,00	62,67	100,00
total		150,00	100,00	

c. Pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	2,00	1,33	1,33
	puas	74,00	49,33	50,67
	sangat puas	74,00	49,33	100,00
total		150,00	100,00	

Pelayanan *Online*, terdiri dari 2 pertanyaan

a. Kemudahan akses pelayanan *online*

Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	2,00	1,33	1,33
	puas	82,00	54,67	56,00
	sangat puas	66,00	44,00	100,00
total		150,00	100,00	

b. Kemudahan sistem pelayanan online

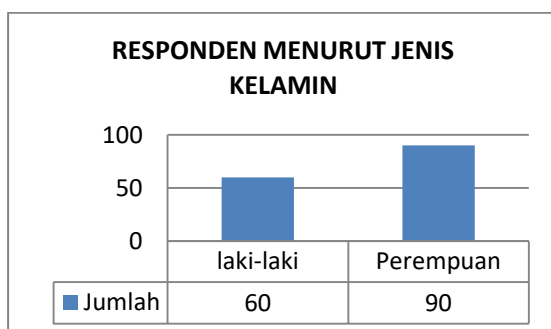
Respon		frekuensi	persentase	persentase kumulatif
valid	tidak puas	2,00	1,33	1,33
	puas	80,00	53,33	54,67
	sangat puas	68,00	45,33	100,00
total		150,00	100,00	

### C. Analisis Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

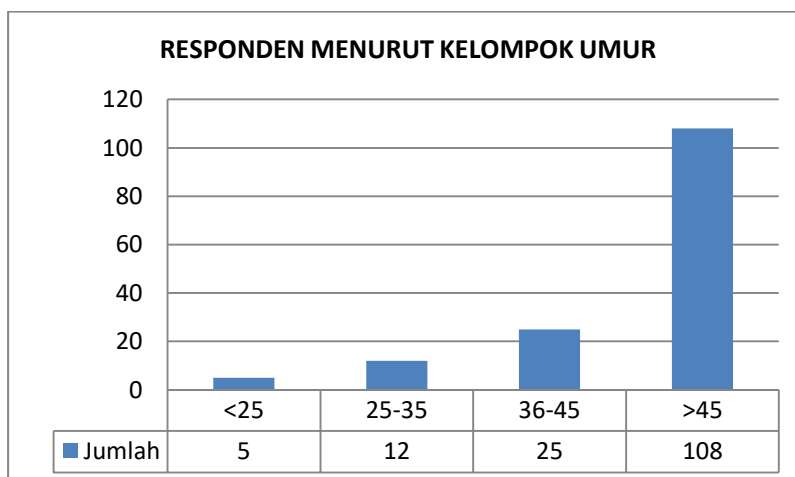
1. Data Responden

Profil dan obyektivitas responden yang telah mengisi kuesioner, berikut grafik data responden yang telah diolah menurut :

a. Jenis kelamin

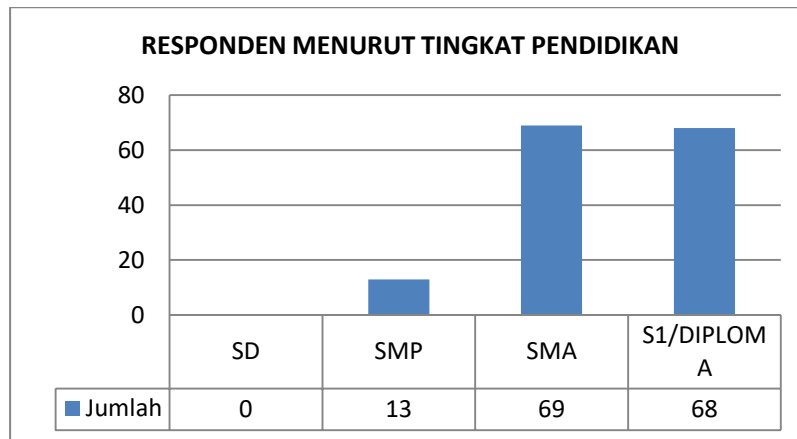


b. Kelompok umur

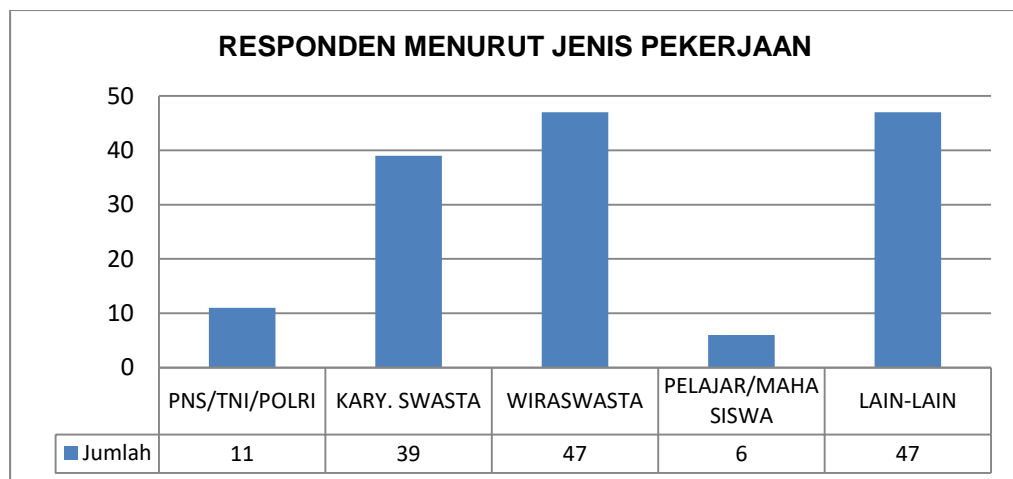




c. Pendidikan



d. Pekerjaan



Jumlah responden sebanyak 150 orang dipilih secara acak di loket layanan administrasi kependudukan di Dinas, MPP, 57 kelurahan, dan di titik-titik layanan jemput bola. dilakukan pada waktu jam layanan, pada periode waktu April sampai dengan Juni 2023.

NO	URAIAN KEGIATAN	APRIL				MEI					JUNI					JULI	
		II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II
1	Penetapan Pelaksana																
2	Penetapan teknik survey																
3	Pengumpulan data																
4	Laporan hasil survey																
5	Publikasi hasil survey																

## 2. Analisis Hasil Survei

Data hasil survei diuji validitasnya dengan menghitung nilai dari *pearson correlation* pada tiap butir pertanyaan. Jika terdapat korelasi pada tiap butir pertanyaan yang memiliki nilai kurang dari 0,1 ( $r_i < 0,1$ ), maka item tersebut tidak valid. Jika butir pertanyaan memiliki nilai lebih dari 0,1 ( $r_i > 0,1$ ) maka butir tersebut valid.

Tabel hasil rata-rata uji validitas data.

<b>KODE UNSUR</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>
1	Persyaratan Pelayanan	0.894
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.881
3	Waktu Pelayanan	0.843
5	Produk/Spesifikasi Hasil Layanan	0.841
6	Kompetensi Pelaksana	0.895
7	Perilaku Pelaksana	0.908
8	Penanganan Pengaduan	0.894
9	Sarana dan Prasarana	0.830

$r_i \geq 0.1$ , maka item pernyataan kuesioner valid

$r_i \leq 0.1$ , maka item pernyataan kuesioner tidak valid

Dengan menggunakan bantuan aplikasi komputer, dapat dihitung nilai *Cronbach Alpha* pada pemeriksaan reliabilitas tabel berikut.

<b>KODE UNSUR</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>KEPUTUSAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	0.897	Reliabel
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.923	Reliabel
3	Waktu Pelayanan	0.893	Reliabel
5	Produk/Spesifikasi Hasil Layanan	0.869	Reliabel
6	Kompetensi Pelaksana	0.923	Reliabel
7	Perilaku Pelaksana	0.929	Reliabel
8	Penanganan Pengaduan	0.894	Reliabel
9	Sarana dan Prasarana	0.852	Reliabel

Nilai Alpha Cronbach ( $r_{xy}$ )  $> 0.6$  maka item kuesioner reliabel

Nilai Alpha Cronbach ( $r_{xy}$ )  $< 0.6$  maka item kuesioner tidak reliabel

Berdasarkan hasil pemeriksaan reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach Alpha* untuk semua unsur bernilai lebih dari 0.6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan koresponden tersebut reliabel.

Untuk hasil rekapitulasi nilai indeks survei masing-masing unsur yang diukur adalah sebagai berikut.

<b>KODE UNSUR</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI</b>	<b>KUALITAS PELAYANAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3.722	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.668	A (Sangat Baik)
3	Waktu Pelayanan	3.627	A (Sangat Baik)
5	Produk/Spesifikasi Hasil Layanan	3.598	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3.787	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3.829	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan	3.687	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3.532	B (Baik)
<b>Nilai SKM</b>		<b>3.681</b>	
<b>Nilai Konversi SKM</b>		<b>92.03</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>	

a. Persyaratan Pelayanan

Hasil uji frekuensi rata-rata untuk persyaratan pelayanan berada di angka 108,25% dan nilai indeks rata-ratanya 3,722 (*sangat baik*) yang berarti terindikasi bahwa persyaratan pelayanan mudah untuk dipenuhi, relevan dengan jenis layanan yang diperlukan, dan masyarakat memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Hasil uji frekuensi rata-rata untuk sistem, mekanisme, dan prosedur berada di angka 100,25% dan nilai indeks rata-ratanya 3,668 (*sangat baik*) yang berarti terindikasi bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sudah tertata dengan baik menurut tahapan proses layanan yang jelas dan transparan.

c. Waktu Pelayanan

Hasil uji frekuensi rata-rata untuk waktu pelayanan berada di angka 93,67% dan nilai indeks rata-ratanya 3,627 (*sangat baik*) yang berarti terindikasi bahwa waktu pelayanan, dari awal terpenuhinya persyaratan pelayanan sampai dengan diterimanya dokumen layanan oleh masyarakat, dapat diukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

d. Produk/Spesifikasi Hasil Layanan

Hasil uji frekuensi rata-rata untuk produk/spesifikasi hasil layanan berada di angka 93,00% dan nilai indeks rata-ratanya 3,598 (*sangat baik*) yang berarti terindikasi bahwa produk/spesifikasi hasil layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Kompetensi Pelaksana

Hasil uji frekuensi rata-rata untuk kompetensi pelaksana berada di angka 119,67% dan nilai indeks rata-ratanya 3,787 (*sangat baik*) yang berarti terindikasi bahwa kompetensi

pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, dan tanggung jawab terhadap tugas layanan, sudah sesuai dengan kewenangan formal dan standar operasional yang ditetapkan.

f. Perilaku Pelaksana

Hasil uji frekuensi rata-rata untuk perilaku pelaksana berada di angka 124,67% dan nilai indeks rata-ratanya 3,829 (*sangat baik*) yang berarti terindikasi bahwa perilaku pelaksana dalam hal kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan profesionalitas, sebagai cerminan dari etos kerja sudah sesuai dengan standar etika pelayanan yang sudah ditetapkan.

g. Penanganan Pengaduan

Hasil uji frekuensi rata-rata untuk penanganan pengaduan berada di angka 104,50% dan nilai indeks rata-ratanya 3,687 (*sangat baik*) yang berarti terindikasi bahwa penanganan pengaduan sebagai salah satu wadah untuk menampung partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan layanan dalam hal memberikan *feedback* terhadap penyelenggaraan layanan, sebagai bahan evaluasi, dan perbaikan kinerja, sudah dilaksanakan dengan baik, responsif dan solutif.

h. Sarana dan Prasarana

Hasil uji frekuensi rata-rata untuk persyaratan pelayanan berada di angka 79,00% dan nilai indeks rata-ratanya 3,532 (*baik*) yang berarti terindikasi bahwa sarana dan prasarana terkait kelengkapan, dan pelayanannya sangat

mendukung penyelenggaraan layanan yang representatif. Khusus untuk pemanfaatan teknologi informasi sudah diterapkan secara luas dalam keseluruhan penyelenggaraan layanan dalam sebuah sistem yang terintegrasi.

### 3. Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei sebagaimana yang ditunjukkan tabel rekapitulasi nilai indeks, memiliki tingkat kualitas pelayanan dengan indeks nilai rata-rata **3,681** atau nilai konversi **92,03** yang bernilai **Sangat Baik**. Unsur yang dengan nilai indeks tertinggi adalah *Perilaku Pelaksana*, sedangkan yang memiliki nilai indeks terendah adalah *Sarana dan Prasarana*.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan upaya perbaikan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang memiliki nilai tinggi harus dipertahankan.

*Catatan terkait unsur dengan nilai indeks terendah :*

Sarana dan Prasarana pendukung layanan dalam hal ini termasuk penyediaan sistem aplikasi *online* yang handal, aman, dan cepat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menyediakan aplikasi layanan *online* berbasis web yaitu [siapel.malangkota.go.id](http://siapel.malangkota.go.id). yang dalam penerapannya berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terkait penyediaan jaringan sistem komunikasi data.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada tribulan 2 tahun 2023 masih menunjukkan kecenderungan sebagai dampak dari proses

*updating* bertahap yang masih berlangsung sejak Februari 2023 sebagai bentuk pengembangan dan penyesuaian terhadap dinamika kebutuhan layanan pemohon, sehingga selama beberapa waktu harus di-*off*-kan. Tetapi sudah ada evaluasi perbaikan dari sisi jadwal pelaksanaan *updating* tidak dilakukan pada jam efektif pelayanan. Meskipun demikian hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian indeks layanan *online* sehingga mendapatkan nilai terendah.

Beberapa faktor kendala teknis lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam hal penyediaan layanan *online* yaitu :

1. Masyarakat belum familiar dengan layanan siapel;
2. Fitur layanan yang masih belum lengkap;
3. Dalam kondisi tertentu sulit diakses.
4. Faktor-faktor tersebut masih dalam taraf wajar dalam hal penerapan sistem layanan *online* sebagai bagian dari proses pengembangan dan penyempurnaan secara cepat dan tepat.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa survei ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya, kesimpulannya sebagai berikut.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat adalah 3,681 dengan nilai konversi 92,03 kategori Sangat Baik;
3. Secara umum menunjukkan hasil yang Sangat Baik khususnya untuk 8 unsur pelayanan publik yang dinilai oleh masyarakat.
4. Unsur dengan nilai indeks terendah dan perlu perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana.
5. Unsur dengan nilai indeks tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, untuk dipertahankan dan ditingkatkan.



## **B. Rekomendasi**

Atas dasar simpulan yang disampaikan tersebut di atas, maka memberikan rekomendasi sebagai berikut.

1. Melaksanakan intensifikasi edukasi masyarakat tentang prosedur penggunaan layanan daring, dengan memanfaatkan semua media informasi yang ada (media sosial), radio, televisi, dan sosialisasi tatap muka terbatas;
2. Melakukan langkah pendampingan teknis untuk setiap pengajuan layanan *online* yang mengalami kesulitan dengan menyediakan saluran bantuan (*helpdesk*) yang aktif setiap saat;
3. Melaksanakan intensifikasi koordinasi dan kolaborasi dengan *stakeholder* yang mendukung penerapan sistem layanan *online*;
4. Melakukan upaya berkelanjutan sebagai bentuk pengembangan dan penyempurnaan (*updating/upgrading*) sistem layanan secara cepat dan tepat;
5. Melakukan reviu terhadap SP-SOP untuk setiap jenis layanan sebagai bahan evaluasi dan penyesuaian prosedur mengikuti perkembangan teknologi dan dinamika masyarakat.