

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 public adalah serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public bagi setiap warga negara.

Penyelenggaraan pelayanan public 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 pembenahan 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.

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai penyelenggara 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. 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 dimiliki 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.

D. 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

ANALISIS

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 elektronik yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden melalui *google form* pada website <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/> dan pertanyaan pada kuesioner mengacu pada 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 instrument 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 public yang diberikan kepada Masyarakat, yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu, 3 bulanan (tribulanan), 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 rumus 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 $r_{xy} > 0,6$ (menurut teori *Cronbach's Alpha*).

Perhitungan indeks nilai survei kepuasan Masyarakat dilakukan dengan melakukan “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 menggunakan angket/kuesioner elektronik yang telah diisi oleh 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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	2	1.3	1.3	2.6
	Puas	33	21.7	21.7	24.3
	Sangat Puas	115	75.7	75.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

b. Kemudahan mendapatkan informasi tentang persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	34	22.4	22.4	24.3
	Sangat Puas	115	75.7	75.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

c. Kejelasan informasi tentang persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	31	20.4	20.4	22.4
	Sangat Puas	118	77.6	77.6	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

d. Kemudahan memenuhi persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	2.0	2.0	2.0
	Puas	38	25.0	25.0	27.0
	Sangat Puas	111	73.0	73.0	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

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

a. Keberadaan informasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	2.0	2.0	2.0
	Puas	43	28.3	28.3	30.3
	Sangat Puas	106	69.7	69.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

b. Kemudahan informasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	41	27.0	27.0	28.9
	Sangat Puas	108	71.1	71.1	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

c. Kejelasan informasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	35	23.0	23.0	25.0
	Sangat Puas	114	75.0	75.0	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

d. Kemudahan menjalankan sistem, mekanisme, dan prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	34	22.4	22.4	24.3
	Sangat Puas	115	75.7	75.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

3. Waktu Pelayanan, terdiri dari 3 pertanyaan

a. Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	2.0	2.0	2.0
	Puas	37	24.3	24.3	26.3
	Sangat Puas	112	73.7	73.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

b. Kejelasan informasi tentang waktu penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	2.0	2.0	2.0
	Puas	36	23.7	23.7	25.7
	Sangat Puas	113	74.3	74.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

c. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	36	23.7	23.7	25.7
	Sangat Puas	113	74.3	74.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

5. Produk/spesifikasi Hasil Layanan, terdiri dari 2 pertanyaan

a. Ketepatan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	4	2.6	2.6	2.6
	Puas	35	23.0	23.0	25.7
	Sangat Puas	113	74.3	74.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

b. Kualitas hasil layanan yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	4	2.6	2.6	2.6
	Puas	37	24.3	24.3	27.0
	Sangat Puas	111	73.0	73.0	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

6. Kompetensi Pelaksana, terdiri dari 3 pertanyaan

a. Kompetensi petugas dalam melaksanakan tugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Puas	30	19.7	19.7	21.1
	Sangat Puas	120	78.9	78.9	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

b. Pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Puas	26	17.1	17.1	18.4
	Sangat Puas	124	81.6	81.6	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

c. Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	4	2.6	2.6	2.6
	Puas	27	17.8	17.8	20.4
	Sangat Puas	121	79.6	79.6	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

7. Perilaku Pelaksana, terdiri dari 3 pertanyaan

a. Sikap ramah dan perhatian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	2.0	2.0	2.0
	Puas	27	17.8	17.8	19.7
	Sangat Puas	122	80.3	80.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

b. Profesionalisme petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	30	19.7	19.7	21.7
	Sangat Puas	119	78.3	78.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

c. Pelayanan non – diskrimantif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	33	21.7	21.7	23.7
	Sangat Puas	116	76.3	76.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

8. Penanganan Pengaduan, terdiri dari 2 pertanyaan

a. Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	45	29.6	29.6	31.6
	Sangat Puas	104	68.4	68.4	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

b. Tindak lanjut atas pengaduan Masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.0
	Puas	45	29.6	29.6	31.6
	Sangat Puas	104	68.4	68.4	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

9. Sarana dan Prasarana, terdiri dari 3 pertanyaan

a. Kelayakan dan Kenyamanan ruang pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	2.0	2.0	2.0
	Tidak Puas	2	1.3	1.3	3.3
	Puas	39	25.7	25.7	28.9
	Sangat Puas	108	71.1	71.1	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

b. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	2.0	2.0	2.0
	Tidak Puas	1	.7	.7	2.6
	Puas	34	22.4	22.4	25.0
	Sangat Puas	114	75.0	75.0	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

c. Pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	2	1.3	1.3	2.6
	Puas	31	20.4	20.4	23.0
	Sangat Puas	117	77.0	77.0	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Pelayanan *Online*, terdiri dari

a. Kemudahan akses pelayanan *Online*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	2	1.3	1.3	2.6
	Puas	37	24.3	24.3	27.0
	Sangat Puas	111	73.0	73.0	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

b. Kemudahan sistem pelayanan *online*

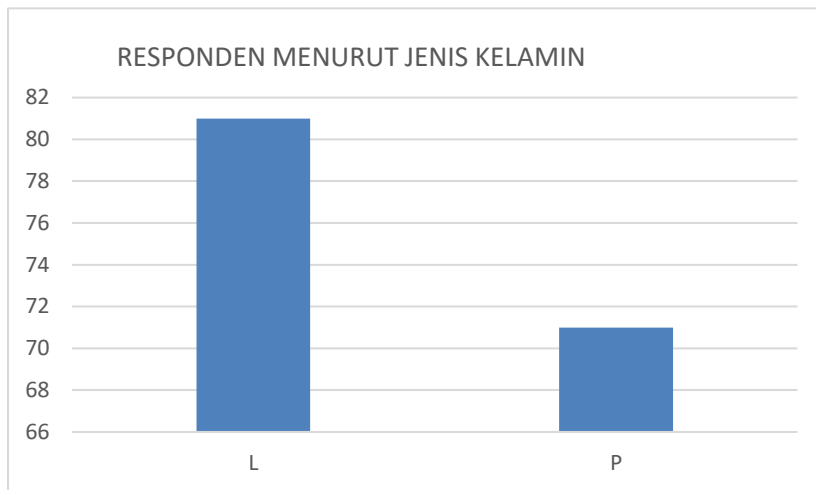
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Puas	2	1.3	1.3	2.6
	Puas	36	23.7	23.7	26.3
	Sangat Puas	112	73.7	73.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

B. Analisis Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

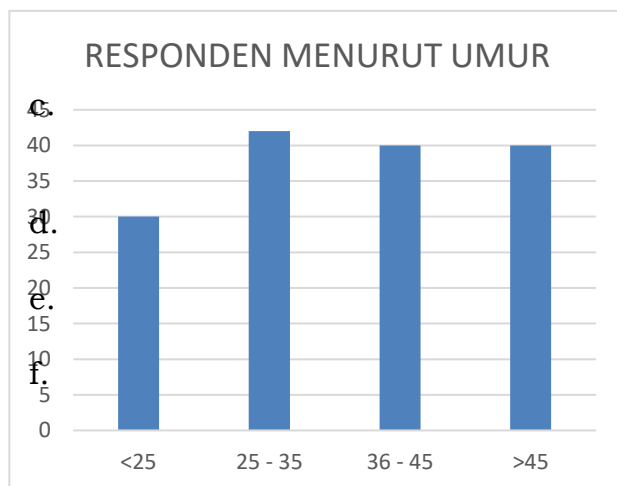
1. Data Responden

Populasi pada survei kepuasan masyarakat triwulan IV berjumlah 250 orang. Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan jika populasi $N = 250$ maka sampel responden adalah 152 orang. Berikut grafik profil responden yang telah mengisi kuesioner dan telah diolah menurut :

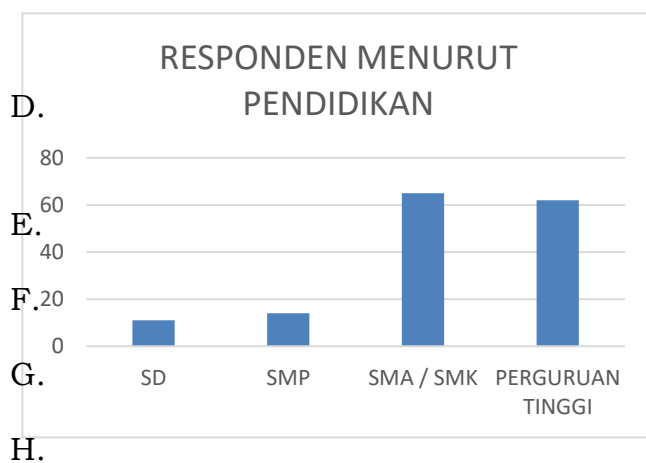
a. Jenis kelamin



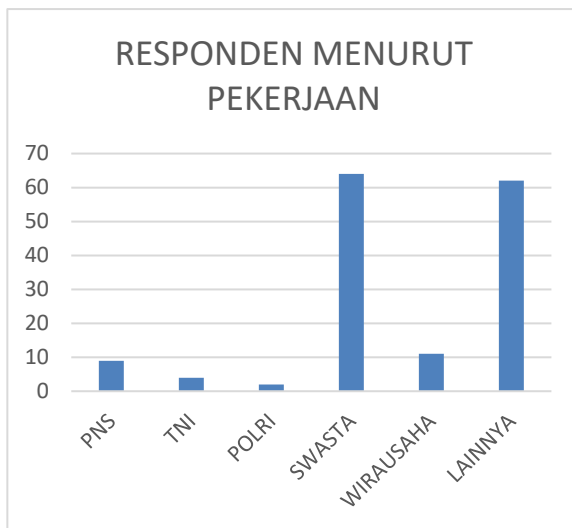
b. Kelompok umur



c. Pendidikan



d. Pekerjaan



Jumlah responden sebanyak 152 orang tersebut mengisi formulir kuesioner elektronik maupun kuesioner offline pada periode waktu Oktober sampai dengan Desember 2023. Kuesioner elektronik dapat diakses di website dispendukcapil maupun diakses melalui barcode yang diletakan di Dinas, MPP maupun 52 kelurahan.

No	Uraian Kegiatan	Oktober		November				Desember				Januari	
		III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II
1	Penetapan Pelaksana	■											
2	Penetapan teknik survey		■										
3	Pengumpulan data			■	■	■	■	■	■	■	■		
4	Laporan hasil survey											■	
5	Publikasi hasil survey												■

2. Analisis Hasil Survei

Setiap penelitian yang dilakukan dengan kuesioner maka perlu dilakukan uji validitas. Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari responden. Uji Validitas *product moment pearson correlation* menggunakan prinsip mengkorelasikan atau

menghubungkan antara masing – masing skor item atau soal dengan skor total yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner. Kuesioner valid jika nilai r hitung $>$ r tabel dengan r tabel bernilai 0.159 (berdasarkan tabel signifikansi 5% untuk $N=150$). Jika terdapat nilai korelasi pada item yang memiliki kurang dari 0,159 ($r_{hitung} < 0,159$), maka item tersebut tidak valid.

Tabel hasil rata – rata uji validitas data.

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Pearson Correlation
A	Persyaratan Pelayanan	0.936
B	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.933
C	Waktu Pelayanan	0.912
E	Produk / Spesifikasi Hasil Layanan	0.888
F	Kompetensi Pelaksana	0.908
G	Perilaku Pelaksana	0.923
H	Penanganan Pengaduan	0.903
I	Sarana dan Prasarana	0.912

$r_{hitung} \geq 0.159$, maka item pernyataan kuesioner valid

$r_{hitung} \leq 0.159$, maka item pernyataan kuesioner tidak valid

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

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Alpha's Cronbach	Keputusan
1	Persyaratan Pelayanan	0.950	Reliabel
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.951	Reliabel
3	Waktu Pelayanan	0.952	Reliabel
5	Produk / Spesifikasi Hasil Layanan	0.956	Reliabel
6	Kompetensi Pelaksana	0.953	Reliabel
7	Perilaku Pelaksana	0.951	Reliabel
8	Penanganan Pengaduan	0.957	Reliabel
9	Sarana dan Prasarana	0.961	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.

Hasil rekapitulasi pengukuran nilai indeks survei masing-masing unsur adalah sebagai berikut.

KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.719	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.694	A (Sangat Baik)
3	Waktu Pelayanan	3.704	A (Sangat Baik)
5	Produk/Spesifikasi Hasil Layanan	3.684	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3.768	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3.748	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan	3.651	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3.696	A (Sangat Baik)
Nilai SKM		3,708	
Nilai Konversi SKM		92.70	
Mutu Pelayanan		A	

a. Persyaratan Pelayanan

Nilai indeks rata-ratanya 3,719 (*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

Nilai indeks unsur sistem, mekanisme, dan prosedur adalah 3,694 (*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

Nilai indeks rata-ratanya 3,704 (*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

Nilai indeks rata-ratanya 3,684 (*sangat baik*) yang berarti terindikasi bahwa produk/spesifikasi hasil layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Kompetensi Pelaksana

Nilai indeks rata-ratanya 3,768 (*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

Nilai indeks rata-ratanya 3,748 (*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

Nilai indeks rata-ratanya 3,651 (*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

Nilai indeks rata-ratanya 3,696 (*Sangat 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 **3,708** atau nilai konversi **92.70** yang bernilai **Sangat Baik**. Unsur yang dengan nilai indeks tertinggi adalah *Kompetensi Pelaksana* sedangkan yang memiliki nilai indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan*.

Catatan terkait unsur dengan nilai indeks terendah :

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pengaduan terkait layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui online ataupun offline. Untuk pengaduan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilakukan

melalui website sambat, whatsapp maupun sosial media baik berupa ig, fb, maupun twitter. Sedangkan untuk pengaduan offline dapat dilakukan dengan mengisi kotak pengaduan atau melakukan pengaduan di loket yang sudah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada tribulan IV tahun 2023 menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dibandingkan dengan nilai unsur yang lain. Penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dapat disebabkan oleh respon penanganan pengaduan yang terlalu lama. Penyebab dari lamanya respon ini dikarenakan adanya pergantian petugas penanganan pengaduan pada akhir tahun. Tentunya pergantian petugas menyebabkan proses penanganan pengaduan terganggu. Tetapi sudah ada evaluasi untuk pengganti petugas penanganan yang baru sehingga pengaduan segera dapat direspon. Diharapkan dengan sudah ada petugas penanganan pengaduan respon penanganan pengaduan tidak lagi membutuhkan waktu yang lama.

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 3,708 dengan nilai konversi 92.70 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 Penanganan Pengaduan.
5. Unsur dengan nilai indeks tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

B. Rekomendasi

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

1. Memperbaiki waktu respon penanganan pengaduan;
2. Menyiapkan tim pengaduan sehingga ketika terjadi pergantian petugas tidak mengganggu penanganan pengaduan.;
3. Memberikan edukasi kepada masyarakat tata cara pengaduan, bahwa pengaduan dapat dilakukan melalui sosial media yang ada dan tatap muka;
4. Melaksanakan koordinasi dan kolaborasi dengan *stakeholder* jika terdapat pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang;
5. Melakukan reviu terhadap SOP untuk penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.