

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KLUNGKUNG

LAPORAN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan



Triwulan I Tahun 2023

Semarang, Juni 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Kegiatan : Survei Persepsi KUalitas Pelayanan pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Klungkung Triwulan I Tahun 2023

Pelaksana : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Klungkung

Waktu Pelaksanaan : Bulan Pebruari s/d April 2023

yang melapor,

Plt. Ketua Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masrakat

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Klungkung



PANDE MADE ANGGARNATA
NIP. 19730424 200003 1 004

Mengesahkan,

Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Klungkung



I KOMANG DHARMA SUYASA, SH., MAP.
NIP. 19701020 199703 1 006

KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung, kami melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung, sekaligus sebagai bahan monitoring dan evaluasi kami dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan berkelanjutan.

Survei dilakukan dengan mengirimkan kuesioner online kepada para pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung, melalui alamat URL. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan tentang kualitas layanan, waktu pelayanan, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

Dalam laporan ini, kami akan memaparkan hasil survei dan analisisnya, termasuk rekomendasi, tindak lanjut dan rencana aksi terhadap hasil survey yang diperoleh. Kami berterima kasih kepada seluruh responden yang telah memberikan waktu dan partisipasinya dalam survei ini. Tanpa dukungan dari para responden, survei ini tidak akan terlaksana dengan baik. Sekian kata pengantar dari kami, semoga laporan ini bermanfaat bagi Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya dan masyarakat pengguna layanan.

Semarang, April 2023

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
BAB I KUISIONER SURVEI	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Landasan Hukum	2
D. Ruang Lingkup Survei	3
BAB II METODELOGI SURVEI	
A. Kriteria Responden	4
B. Metode Pencacahan	5
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	5
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei	8
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	9
BAB IV DATA SURVEY	
A. Data Responden	10
B. Bukti Dukung Lainnya	12

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..	4
Tabel II.2.	Nilai Persepsi, Interval SPKP, Interval Konversi SPKP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7
Tabel III.1	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	8
Tabel III.2	Nilai SPKP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan I Tahun 2023	18
Tabel IV.1	Daftar Responden	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang	6
Gambar II.2.	Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang	6
Gambar II.3	Rumus Nilai SPKP	6
Gambar III.1	Perhitungan Nilai SPKP	9
Gambar IV.1	Link Survey	12

BAB I

KUISIONER SURVEI

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung dituntut untuk selalu memberikan pelayanan publik yang *excellent*. Komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung yang ingin selalu memberikan pelayanan publik yang *excellent* serta selalu melakukan perbaikan layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan public, mendorong seluruh pegawai untuk bersama-sama memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Tingkat keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung dalam melaksanakan pelayanan dapat diketahui dari tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) guna menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

Hasil dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) tersebut akan menjadi bahan perbaikan berkelanjutan layanan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan. Selain itu, hasil survei tersebut juga dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung memonitoring dan mengevaluasi sistem dan prosedur pelayanan yang ada, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

B. Tujuan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.
2. Mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.
3. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap prosedur dan tata cara pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.
4. Mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pengembangan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung. .
5. Memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

C. Landasan Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :

63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26//M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- h. Keputusan Keala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Pembentukan dan Tata Kerja Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

D. Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Penentuan Indikator Kualitas Pelayanan, Penyusunan Kuesioner, Pelaksanaan Survei, Pengolahan Data, Analisis Hasil Survei, Pelaporan Hasil Survei, dan Rencana Tindak Lanjut

Survei ini meliputi semua layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung yang meliputi Biodata penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Pindah Datang dan Akta Pencatatan Sipil.

BAB II

METODELOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Populasi secara definisi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:115). Populasi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung ini adalah semua orang yang sudah menerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

Kriteria responden survei ini adalah seluruh masyarakat yang telah menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung untuk semua jenis layanan yang telah ditentukan sebelumnya. Kriteria responden yang digunakan dalam survei ini diambil secara acak dari pengguna layanan yang telah ditentukan. Selain itu, kriteria responden yang diambil ini mencakup variasi yang cukup dari karakteristik masyarakat, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lain-lain, untuk memastikan bahwa hasil survei dapat mewakili seluruh pengguna layanan dengan baik.

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki sebanyak 61 orang atau 53,98% dan responden perempuan sebanyak 52 orang atau 46,02%. Untuk lebih jelasnya, dipaparkan dalam tabel berikut :

Tabel II.1
Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
1	Laki-laki	61	53,98%
2	Perempuan	52	46,02%
	Jumlah	113	100%

B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan survei dilakukan pada rentang waktu mulai bulan Pebruari sampai dengan bulan April 2023. Metode pencacahan yang digunakan adalah secara online, di mana responden yang telah menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung diberikan alamat <https://forms.gle/gidW4HaAppMTzPoa7>. Alamat URL ini akan digunakan untuk mengisi formulir survei secara virtual atau online. Dalam hal ini, responden dapat mengisi survei di mana saja selama mereka memiliki akses internet dan perangkat yang diperlukan, seperti komputer atau ponsel pintar. Teknik yang digunakan dalam pemilihan responden survei ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian atau survei yang dilakukan.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Tahun 2023 dilaksanakan oleh Tim Survei yang disahkan oleh Keputusan Keala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Pembentukan dan Tata Kerja Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Merujuk pada pedoman pengolahan data survei kepuasan masyarakat dari Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dari :

Gambar II.1
Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang

$$\text{Nilai Rata-Rata Bobot Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan perhitungan sebagai berikut :

Gambar II.2
Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang

$$\text{Nilai Rata Rata Bobot Tertimbang} = \frac{1}{4}$$

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai SPKP yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Gambar II.3
Rumus Nilai SPKP

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

Untuk melihat pembacaan nilai kinerja berdasarkan nilai SPKP yang SPKP, maka dapat dicocokkan dengan tabel Nilai Persepsi, Interval SPKP, Interval Konversi SPKP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berikut ini.

Tabel II.2
Nilai Persepsi, Interval SPKP, Interval Konversi SPKP, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	NILAI INTERVAL SPKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00– 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

Analisa Univariat digunakan dalam analisa data survei kepuasan masyarakat ini. Dengan analisa ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung akan menggambarkan data variabel yang terkumpul. Pemaparan hasil temuan tidak bertujuan untuk memberikan kesimpulan. Data olahan disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan infografis untuk memudahkan masyarakat memahami hasil survei.

Namun demikian, dari hasil penilaian masyarakat ini, akan menjadi bahan instropeksi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung dan mengambil langkah rencana tindak lanjut.

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Nilai masing-masing unsur pelayanan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel III.1
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,28
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,25
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3,17
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,17
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,25
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,17
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,17
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,17
	JUMLAH	25,62
	RATA RATA	3,20

Untuk mengetahui nilai Survei Persepsi Kualitas setelah dikonversi digunakan rumus:

Gambar III.1

Perhitungan Nilai SPKP

NILAI SPKP = NILAI INDEKS X 25
NILAI SPKP = 3,20 X 25
NILAI SPKP = 80,06

Berdasarkan perhitungan diatas, nilai SPKP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan I Tahun 2023 adalah **80,06**. Angka tersebut berada pada nilai interval konversi **76,61 – 88,30**, mutu pelayanan berada pada kolom **B**, berarti persepsi masyarakat tentang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung adalah **BAIK**.

Tabel III.2

**Nilai SPKP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Klungkung Triwulan I Tahun 2023**

Nilai Indeks	Nilai SPKP	Katagori
3,20	80,06	BAIK

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari kesimpulan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Triwulan I Tahun 2023, direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil Survei dengan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ini agar diterima sebagai data awal untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.
2. Hasil Survei ini menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.
3. Prioritas rencana tindak lanjut pada peremajaan sarana dan prasarana pelayanan harus menjadi pertimbangan untuk diakomodasi pada Anggaran Perubahan tahun 2023.

BAB IV DATA SURVEY

A. Data Responden

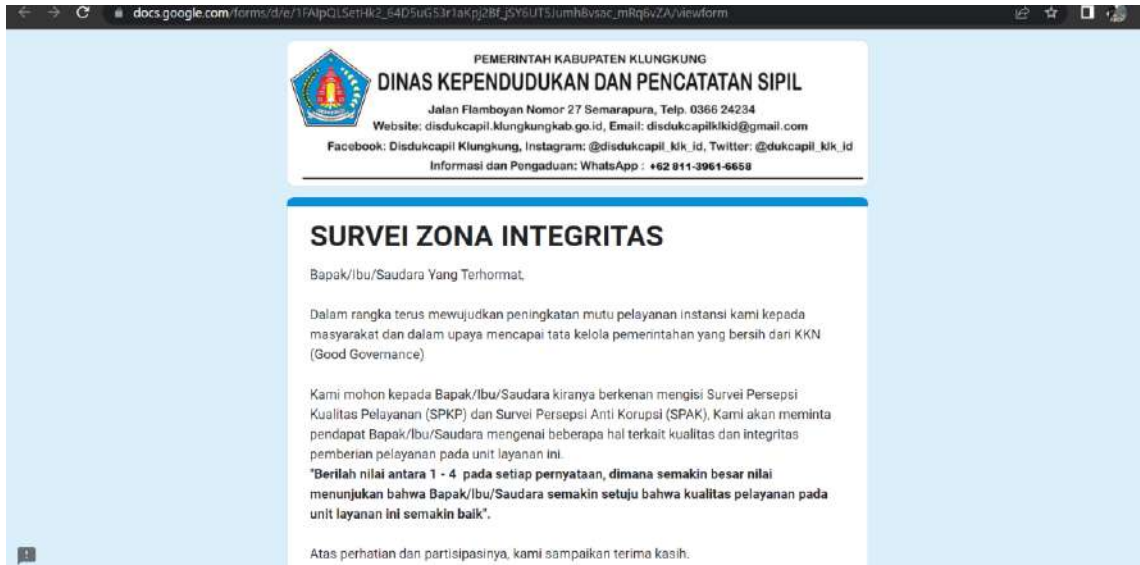
**Tabel IV.1
Daftar Responden**

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	NOMOR HP / WA	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	Persyaratan pelayanan yang diformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan Prosedur/Aur	pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diakses/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana prasarana pendukung pelayanan sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan	Keugasan pelayanan sistem pelayanan online pada unit layanan ini	layanan konsultasi dan respon keparipatiran	perubahan yang disediakan unit layanan ini mudah diakses	digunakan/dilakses
1	NADIA	Perempuan	08155796277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	DESAK GDE AGUNG TIA PRAMESWARI	Perempuan	0816343620	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	I GUSTI AYU ADNYANI PUTRI	Perempuan	083117344149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	I PUTU PANDE HENDRAWAN	Laki-laki	082147183580	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	DENI FERDIANSYAH	Laki-laki	081236526252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	I PUTU PANDE HENDRAWAN	Laki-laki	082147183580	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	I KADEK WIRYA SURYANANDA	Laki-laki	081999190117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	NI NYOMAN YULIANA SAWITRI	Perempuan	081935193677	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	DEA CAHAYAWATI	Perempuan	089675341212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	NI PUTU DINDA MANIKA	Perempuan	087758931016	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	KEYLA MARSYA RAHMANIA	Perempuan	087870488333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	KOMANG OSSIE YULITHA	Perempuan	087850943994	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	I KADEK CAHYANA	Laki-laki	085904413261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	I MADE DARMAVA	Laki-laki	081238493421	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	NI KADEK ARI SWANTINI	Perempuan	087861227006	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	NI PUTU EPIK SUGIARTINI	Perempuan	081236868595	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	I WAYAN SUDARSANA	Laki-laki	085333515545	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	I KADEK JULIARTAWAN	Laki-laki	087743363561	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	DW NGR KETUT SEMARAPURA	Laki-laki	0881038784294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	NI KADEK DESY ANGGRITA PUTRI	Perempuan	087716829244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	MADE MAHESA GOBEL	Laki-laki	081368349161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	NI KADEK YUNI MAHAYANTI	Perempuan	081353304814	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	I PUTU RADITYA ANUGRAH SAPUTRA	Laki-laki	081238638184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	DENY FERDIANSYAH	Laki-laki	087862018037	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	NI PUTU NOVIA PRADNYALA	Perempuan	087859546772	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	I KADEK SUJARTA	Laki-laki	081805439391	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	I KETUT ADI SEMARA PUTRA	Laki-laki	085932228272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	NI KADEK ANI SETIAWATI	Perempuan	0881038782501	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	NI PUTU ANANDA SUKMA RAHAYU	Perempuan	085792329720	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	I GUSTI BAGUS ADITYA PRABAWA	Laki-laki	081936827520	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	KOMANG EDI ARIANTA	Laki-laki	087260380795	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	DEWA GEDE DEDE DHARMA YUDA	Laki-laki	085737332876	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	LUTFIA OKTAFIANI	Perempuan	087766952906	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	I MADE DARMA PUTRA	Laki-laki	083832788679	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	I WAYAN YOGI ARTAWAN	Laki-laki	082277170965	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	NI KADEK DWI CINTAMI	Perempuan	085738266806	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	I WAYAN DIKA SAPUTRA	Laki-laki	081934632628	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	I KADEK SUJAROKA	Laki-laki	081953907023	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	I KETUT MARA	Laki-laki	087863914	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	KADEK INDAH CAHYANI	Perempuan	087860617123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	NI PUTU DWI YANTI	Perempuan	085738193875	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	I NENGGAH RUMIARTA	Laki-laki	081236838283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	NOERWANTI	Perempuan	085337660020	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	I PUTU NOPENTRAWAN	Laki-laki	087862270012	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	NI KADEK NEKA DARMAWANTI	Perempuan	081558774741	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	NI LUH KADEK NINAYANI	Perempuan	081883429674	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	NI KADEK ARISKA	Perempuan	0895351705071	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	I WAYAN PARNA	Laki-laki	085337744902	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	I WAYAN WIDIANA	Laki-laki	082266376435	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	I MADE ANDIKA WIBISANA	Laki-laki	081337510318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	I PUTU SUGIANTA	Laki-laki	085333049716	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	NI KOMANG JULIANI	Perempuan	087752373127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	A A GEDE BAGUS MAHENDRA	Laki-laki	081236782799	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	NI LUH PUTU DESINTHA	Perempuan	081339410716	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	NI LUH PUTU NANDA MAHARANI	Perempuan	087765551997	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	I KADEK TURUN	Laki-laki	087860513144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	NI PUTU APRILIA CANRA DEWI	Perempuan	085792638060	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	BELLA MEGA PUTRI	Perempuan	085754813650	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	NI KETUT DENIARI	Perempuan	087897466782	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	NI KADEK DEWI UTAMI	Perempuan	085738266806	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	I NENGGAH DARMINI	Perempuan	087863503683	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	KADEK NOVIA SRI RAHMAWATI	Perempuan	087837029916	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	SITI AMINAH	Perempuan	087724350157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	I PUTU SANDIAWAN	Laki-laki	08179723736	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	I KETUT DHARMA WIGUNA	Laki-laki	087761332757	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	NI PUTU SWASTI	Perempuan	087701010405	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	NOMOR HP / WA	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan pelayanan yang diformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	Prosedur/Aur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana prasarana pendukung pelayanan sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan	Peugas pelayanan sistem pelayanan online pada unit layanan ini	Layanan konsultasi dan penanganan yang disediakan unit layanan ini mudah diakses
67	WAYAN SUARDANA	Laki-laki	081239201684	3	3	3	3	3	3	3	3
68	KADEK AGUS DWI PRADNYANA	Laki-laki	087699507503	3	3	3	3	3	3	3	3
69	NI KADEK KREISTIANI	Perempuan	087843841001	3	3	3	3	3	3	3	3
70	MARSUDI BAMBANG W	Laki-laki	081237901800	4	4	4	4	4	4	4	4
71	NI KOMANG AYU ANGGRENI	Perempuan	085904314999	4	4	4	4	4	4	4	4
72	NI LUH PUTU DESITHA	Perempuan	081339410716	3	3	3	3	3	3	3	3
73	NI KOMANG ARIANI	Perempuan	081373414437	3	3	3	3	3	3	3	3
74	I KOMANG AGUSTONO	Laki-laki	08751197038	3	3	3	3	3	3	3	3
75	AYU PUTU JUNIAS SINTHA DEWI	Perempuan	087860320651	3	3	3	3	3	3	3	3
76	I PUTU WIDIATMA	Laki-laki	085237065652	3	3	3	3	3	3	3	3
77	GUSTI AYU GAYATRI SAVITRI	Perempuan	08113903690	3	3	3	3	3	3	3	3
78	SRI YATUN	Perempuan	085929097193	3	3	3	3	3	3	3	3
79	NI NYOMAN SARIASIH	Perempuan	087780775478	3	3	3	3	3	3	3	3
80	I PUTU YOGI PASTIKA	Laki-laki	081339915285	3	3	3	3	3	3	3	3
81	I KOMANG AGUS SEPTIAWAN	Laki-laki	083114551774	3	3	3	3	3	3	3	3
82	FITRI DAMAYANTI	Perempuan	087852772555	3	3	3	3	3	3	3	3
83	WAYAN JANA	Laki-laki	081916022996	3	3	3	3	3	3	3	3
84	I PUTU KARIYASA	Laki-laki	081337707602	3	3	3	3	3	3	3	3
85	NI KADEK PARTINI	Perempuan	081803005109	3	3	3	3	3	3	3	3
86	ALEX BUDIS	Laki-laki	082132159254	3	3	3	3	3	3	3	3
87	I KOMANG ADI PUSPA Y	Laki-laki	085920651663	3	3	3	3	3	3	3	3
88	I KOMANG SUARDHANA	Laki-laki	085738150009	3	3	3	3	3	3	3	3
89	I NENGGAH SUWIRTA	Laki-laki	082146307171	3	3	3	3	3	3	3	3
90	NI PUTU ARI WAHYUNI	Perempuan	087839074246	3	3	3	3	3	3	3	3
91	I WAYAN DANA	Laki-laki	081236898282	3	3	3	3	3	3	3	3
92	I PUTU ANDHIKA SATYA P	Laki-laki	081949733169	3	3	3	3	3	3	3	3
93	NI KADEK DWI AYU WAHYUNI	Perempuan	088987379874	3	3	3	3	3	3	3	3
94	I KADEK PEBRIAWAN	Laki-laki	082146773179	3	3	3	3	3	3	3	3
95	I PUTU ARIANA	Laki-laki	081997788820	3	3	3	3	3	3	3	3
96	I PUTU AGUS SUARJANA	Laki-laki	081999835329	3	3	3	3	3	3	3	3
97	I MADE PASEK P	Laki-laki	081934383195	3	3	3	3	3	3	3	3
98	I KOMANG CAKRA PENDIYASA	Laki-laki	081529363001	3	3	3	3	3	3	3	3
99	I MADE RIRZKY ARTA WIJAYA	Laki-laki	081338167414	3	3	3	3	3	3	3	3
100	I GUSTI NGURAH ANDIKA	Laki-laki	087863500310	3	3	3	3	3	3	3	3
101	I GEDE SANDY PRADNYANA	Laki-laki	085857632958	3	3	3	3	3	3	3	3
102	NI KETUT RUMIANTI	Perempuan	081805219936	3	3	3	3	3	3	3	3
103	NI WAYAN ARIS WULANDARI	Perempuan	081907309506	3	3	3	3	3	3	3	3
104	NI LUH PUTU SULASTRI	Perempuan	087860343438	3	3	3	3	3	3	3	3
105	IMAM BUDIASA	Laki-laki	085347335941	3	3	3	3	3	3	3	3
106	I WAYAN ARINI	Perempuan	081339180820	3	3	3	3	3	3	3	3
107	I KETUT RUDIARTA	Laki-laki	085737115569	3	3	3	3	3	3	3	3
108	I WAYAN KARYAWAN	Laki-laki	081999929612	3	3	3	3	3	3	3	3
109	I MADE ARDANA	Laki-laki	081997779008	3	3	3	3	3	3	3	3
110	I NENGGAH SUDARSANA	Laki-laki	087862199502	3	3	3	3	3	3	3	3
111	A A AMBARWATI	Perempuan	085238290024	3	3	3	3	3	3	3	3
112	NI KADEK OKTA DIYANI	Perempuan	082146358808	3	3	3	3	3	3	3	3
113	I DEWA GEDE AGUNG JAMBE	Laki-laki	08199777256	3	3	3	3	3	3	3	3

B. Bukti Dukung Lainnya

Gambar IV.1
Link Survey



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. At the top, there is a header for the 'PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG' and 'DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL'. The header includes the department's logo, address (Jalan Flamboyan Nomor 27 Semarapura, Telp. 0366 24234), website (disdukcapil.klungkungkab.go.id), email (disdukcapilkikid@gmail.com), and social media handles for Facebook, Instagram, and Twitter. A WhatsApp contact number (+62 811-3961-6658) is also provided for information and complaints.

The main title of the survey is 'SURVEI ZONA INTEGRITAS'. The survey is addressed to 'Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat'. The text explains that the survey is part of an effort to improve service quality and achieve good governance. It requests respondents to fill out a 'Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)' and a 'Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)'. The survey focuses on service quality and integrity. A note states that the survey uses a scale of 1 to 4, where 1 is the lowest and 4 is the highest, indicating that higher scores reflect better service quality.

At the bottom, it expresses appreciation for the respondent's participation and thanks them.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KLUNGKUNG

NOMOR 49 TAHUN 2019

TENTANG
PEMBENTUKAN DAN TATA KERJA TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Flamboyan Nomor 27 Semarapura Telp.: 0366 25330 Fax.: 036624234
Website : disdukcapil.klungkungkab.go.id Email : klungkungklkid@gmail.com
Informasi dan Pengaduan : 0813 3971 1616 (Hanya SMS/Line/Whatsapp)

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KLUNGKUNG

NOMOR 49 TAHUN 2019

TENTANG
PEMBENTUKAN DAN TATA KERJA TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KLUNGKUNG

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung tentang Pembentukan dan Tata Kerja Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5373);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Lembar Negara republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Surei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2011 Nomor 2) Sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2015 Nomor 3 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 1).
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2015 Nomor 9 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 6);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
- KEDUA : Tata Kerja dan Susunan Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila dikemudian terdapat kesalahan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di : Semarang
pada tanggal : 2 September 2019
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLUNGKUNG,



I KOMANG DHARMA SUYASA, SH., MAP.
NIP. 19701020 199703 1 006

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung saat ini belum memenuhi harapan seluruh masyarakat. Karena masih ada beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Tujuan

Keputusan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.
2. Mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, 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.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Publik pada Keputusan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan penerbitan dokumen kependudukan, 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 penerbitan dokumen kependudukan.
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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung publik;
2. Diketahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung adalah unit kerja/kantor pelayanan pada pemerintah Kabupaten Klungkung, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung secara berkala 1 (satu) tahun sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Operator adalah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung dalam penerbitan dokumen kependudukan.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 1 (satu) tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung. Metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei

Pelaksana survei adalah Tim Pelaksana Surei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

2. Tahapan survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai 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.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan Survei Kepuasan Masyarakat.

Materi pokok dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, Metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaannya Survei Kepuasan Masyarakat :
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.

- d. Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.
 - e. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- 2) Analisis
- Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
- 3) Penutup
- Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
 - b) Anggota/surveior : Staf pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
- 3) Sekretariat : Staf pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- 1) Bagian Pertama
Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- 2) Bagian Kedua
Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
- 3) Bagian Ketiga
Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Isaac dan Michael (1984) telah menghitung ukuran sampling dari jumlah populasi 10 sampai 1.000.000. Hasil penghitungan ukuran sampel tersebut telah dirangkum pada tabel 1.3. Ukuran sampel ditetapkan pada taraf kesalahan 1%. 5% dan 10%. Sebagai contoh, apabila terdapat jumlah populasi (N) sebanyak 100, pada taraf kesalahan 1% diperlukan jumlah sampel (s) sebanyak 87 sedangkan pada taraf kesalahan 5% diperlukan jumlah sampel sebanyak 78 (lihat tabel 1.3).

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung pada bulan September setiap tahunnya pada jam kerja.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh petugas pencacah.

3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

5) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

Tabel 1.3 Penentuan Ukuran Sampel Menurut Isaac dan Michael

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10 %		1%	5%	10 %		1%	5%	10 %
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
									664	349	272

BAB V
LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

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

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Rata-Rata Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N=Bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Rata-Rata Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Dinas

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA DINAS (y)
1	1,00-2,5596	25,00-64,99	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	3,5324-4,0	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer
Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manual
 - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - 2) Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
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 terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan
Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).
Contoh:
Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	a
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	b
3	Waktu Penyelesaian	c
4	Biaya/Tarif	d
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	e
6	Kompetensi Pelaksana	f
7	Prilaku Pelaksana	g
8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	h
9	Sarana dan Prasarana	i

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $X \times 25 = y$
 - b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan) c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
3. Penyusunan Jadwal.
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 30 (tiga puluh) hari kerja;
 - c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN
HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala Ketua Tim melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Kepala Dinas, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
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 terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisa masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka Survei Kepuasan Masyarakat), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dituangkan dalam tabel:

BAB VIII
PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Ditetapkan di : Semarang
pada tanggal : 1 Agustus 2018

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLUNGKUNG,

The image shows a circular official stamp in purple ink. The text inside the stamp reads "PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG" at the top, "DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL" in the middle, and "KABUPATEN KLUNGKUNG" at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

I KOMANG DHARMA SUYASA, SH., MAP.
NIP. 19701020 199703 1 006

c. Sesuai.

d. Sangat sesuai.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak kompeten.
 - b. Kurang kompeten.
 - c. Kompeten.
 - d. Sangat kompeten.
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Tidak sopan dan ramah.
 - b. Kurang sopan dan ramah.
 - c. Sopan dan ramah.
 - d. Sangat sopan dan ramah.
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 - a. Buruk.
 - b. Cukup.
 - c. Baik.
 - d. Sangat Baik.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - a. Tidak ada.
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi.
 - c. Berfungsi kurang maksimal.
 - d. Dikelola dengan baik.