

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 dillaksanakan 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

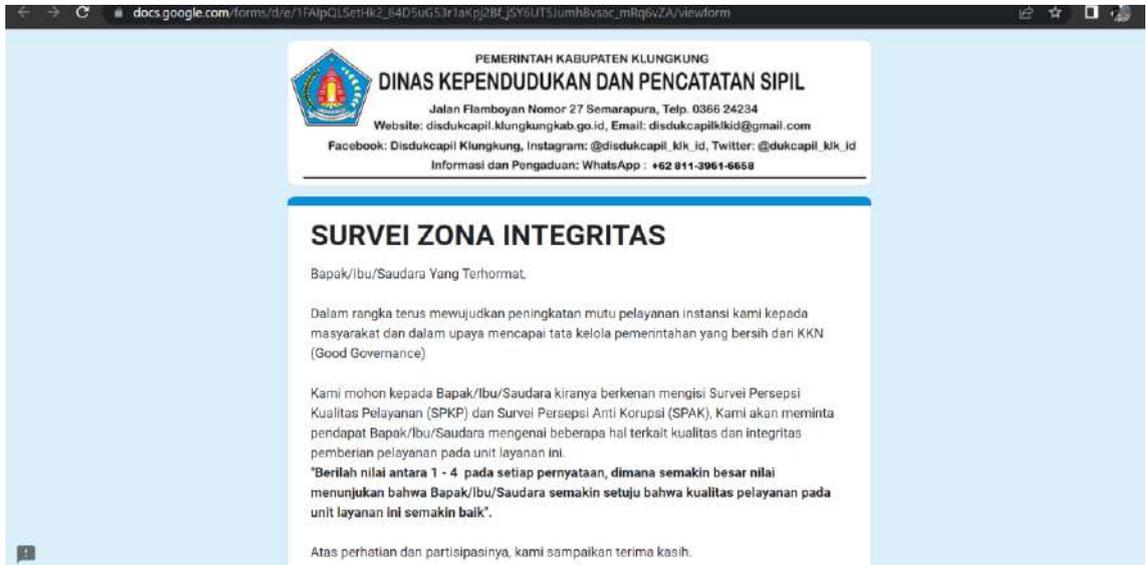
**Tabel IV.1
Daftar Responden**

| 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/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 | Keunggulan pelayanan sistem pelayanan online pada unit layanan ini | layanan konsultasi dan respon keparituran | 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 | 081989190117 | 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 SUARTA | 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 SUARDIKA | 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 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | NI KOMANG AYU ANGGRENI | Perempuan | 085904314999 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 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 RUSMIANTI | 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 content of the survey is as follows:

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Dalam rangka terus mewujudkan peningkatan mutu pelayanan instansi kami kepada masyarakat dan dalam upaya mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih dari KKN (Good Governance)

Kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara kiranya berkenan mengisi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada unit layanan ini.

"Berilah nilai antara 1 - 4 pada setiap pernyataan, dimana semakin besar nilai menunjukkan bahwa Bapak/Ibu/Saudara semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik".

Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

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 around the perimeter of the stamp reads "PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG" at the top and "DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL" at the bottom. In the center of the stamp, there is a handwritten signature in black ink.

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.