

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KLUNGKUNG

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2022



SEMARAPURA, JULI 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Triwulan I Tahun 2022

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

Waktu Pelaksanaan : Bulan Januari s/d Maret 2022

yang melapor,

Ketua Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Klungkung



I NEGAH UDAYANA
NIP. 19731127 199803 1 008

Mengesahkan,

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Klungkung



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

KATA PENGANTAR

Adalah hak setiap masyarakat untuk dipenuhi hak-hak dasarnya, baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah selaku pelayan publik. Dengan kemajuan kecepatan dan akses informasi serta peningkatan daya kritis, masyarakat tahu dan paham akan hak-haknya tersebut.

Seiring dengan kemajuan kedewasaan pikir masyarakat tersebut, maka pemerintah juga mengubah paradigma pelayanan yang sebelumnya terkesan sebagai birokrat yang dilayani, kini bergeser menjadi aparatur yang bersedia melayani. Pemerintah pun mulai berkesadaran untuk mewujudkan *clean and good governance* yang sejalan dengan konsep birokrasi *enterpreneur*, dimana selain pemerintahan bersifat kompetitif, namun pemerintahan juga berorientasi pada pelanggan.

Dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei ini bertujuan mengetahui penilaian atau persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan. Hasil survei akan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan untuk perbaikan kinerja ke depan.

Demikian, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung disusun. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas selesainya laporan ini, dan mudah-mudahan dapat bermanfaat untuk kita semua

Semarang, April 2022

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Landasan Hukum	2
D. Ruang Lingkup Survei	3

BAB II METODELOGI SURVEI

A. Populasi, Sampel dan Teknik Pengolahan Data	5
A.1. Populasi	5
A.2. Sampel	5
B. Kuisioner	6
C. Jangka Waktu Pelaksanaan Survei	7
D. Tim Pelaksana Survei	7
E. Teknik Pengolahan Data	7
F. Teknik Analisa Data	9

BAB III ANALISA HASIL SURVEI

A. Karakteristik Responden	10
A.1. Karakteristik Reponden Berdasar Jenis Kelamin	10
A.2. Karakteristik Reponden Berdasar Pendidikan	10

A.3. Karakteristik Reponden Berdasar Pekerjaan	11
B. Persepsi Responden	12
B.1. Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan ..	12
B.2. Persepsi Responden Terhadap Prosedur Pelayanan	12
B.3. Persepsi Responden Terhadap Waktu Pelayanan	13
B.4. Persepsi Responden Terhadap Biaya/Tarif	13
B.5. Persepsi Responden Terhadap Produk Layanan	14
B.6. Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana .	14
B.7. Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana	15
B.8. Persepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana ...	15
B.9. Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan	16
C. Tabulasi Data Hasil Survei	16
C.1. Nilai Per Unsur Pelayanan.....	16
C.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	17
 BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	21
B. Rekomendasi	21
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1.	Sampel Morgan dan Krajcic.....	5
Tabel II.2.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	8
Tabel III.1.	Karakteristik Reponden Berdasar Jenis Kelamin.....	10
Tabel III.2.	Karakteristik Reponden Berdasar Pendidikan	11
Tabel III.3.	Karakteristik Reponden Berdasar Pekerjaan	11
Tabel III.4.	Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan ..	12
Tabel III.5.	Persepsi Responden Terhadap Prosedur Pelayanan	12
Tabel III.6.	Persepsi Responden Terhadap Waktu Pelayanan.....	13
Tabel III.7.	Persepsi Responden Terhadap Biaya/Tarif	13
Tabel III.8.	Persepsi Responden Terhadap Produk Layanan	14
Tabel III.9.	Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana...	14
Tabel III.10	Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana	15
Tabel III.11.	Persepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana...	15
Tabel III.12.	Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan	16
Tabel III.13	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	17
Tabel III.14	Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan II Tahun 2021	18
Tabel III.15	Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan II Tahun 2021 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	18
Tabel III.16	Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan II Tahun 2021 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	19
Tabel III.17	Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan II Tahun 2021 Berdasarkan Pekerjaan Responden	19
Tabel III.18	Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan II Tahun 2021 Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diterima	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang	7
Gambar II.2.	Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang	8
Gambar II.3	Rumus Nilai SKM	8
Gambar III.1	Perhitungan Nilai SKM	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan jaminan terhadap masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya memenuhi hak-hak masyarakat atas pelayanan publik. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik dan pelayanan administratif lainnya.

Di tengah makin meningkatnya daya kritis dan makin dewasanya pemahaman demokrasi masyarakat, kewajiban pelayanan publik yang diselenggarakan negara menjadi sorotan. Tidak dipungkiri bahwa masih banyak laporan komplain masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah. Beberapa persepsi buruk masyarakat terkait pelayanan publik diantaranya masih belum adanya kepastian waktu, prosedur pelayanan yang berbelit, biaya mahal, dan kurang responsif.

Sementara itu penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan banyak pihak, antara pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan. Terkadang standar kualitas layanan yang menjadi pedoman kedua belah pihak belum mencapai kesamaan, sehingga terjadi *gap*, pemerintah sudah merasa melayani dengan baik, namun masyarakat merasa belum dilayani dengan maksimal. Karenanya perlu tolok ukur terhadap standar layanan publik pemerintah. Kondisi yang demikian menjadi bahan introspeksi pemerintah dan menjadi awal titik balik untuk mengubah pelayanan publik yang buruk menuju yg lebih baik (*from bad governance to good governance*). Pelayanan publik akhirnya menjadi salah satu dari delapan area perubahan yang menjadi fokus capaian perbaikan pada kerangka Reformasi Birokrasi.

Salah satu upaya peningkatan pelayanan publik adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui survei ini

masyarakat dilibatkan untuk memberikan penilaiannya terhadap kualitas kinerja pelayanan pemerintah, dimana hasilnya nanti akan menjadi dasar bagi tindak lanjut untuk terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung ingin mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari pengukuran ini akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pada pelayanan publik di masa mendatang sehingga mampu memenuhi standar pelayanan prima bagi masyarakat.

B. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Triwulan Pertama Tahun 2022 adalah guna mendapatkan gambaran /data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung. Indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan evaluasi bagi kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung untuk selanjutnya dilakukan perbaikan pada nilai yang belum memuaskan.

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 Kepala 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

Kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat ini dilaksanakan untuk mendapatkan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika. Sesuai dengan Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi sembilan unsur pelayanan yakni :

1. Persyaratan Pelayanan
Persyaratan yang dimaksud adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
Sistem Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditempuh si pemohon pelayanan.
3. Waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Aduan, 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).

BAB II

METODELOGI SURVEI

A. Populasi, Sampel dan Teknik Pengolahan Data

A.1 Populasi

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 kepuasan masyarakat yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung ini adalah semua orang yang pernah menerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

A.2 Sampel

Dalam survei ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik non random sampling, yakni purposive sampling. Purposive sampling menurut Sugiyono (2013 :..) adalah cara pengambilan sampel dengan menetapkan ciri sesuai dengan tujuan. Pertimbangan teknik pengambilan sample secara purposive sampling adalah pengambilan sampel ditujukan kepada masyarakat yang pernah menerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sebagaimana dikutip dari Suharsimi Ari Kunto (2013:?), untuk populasi yang bekum diketahui secara jelas jumlahnya maka, pengambilan sample menggunakan rumus sebagai berikut :

Tabel II.1
Sampel Morgan dan Krajcic

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
5000	357	8000	367	15000	375
6000	361	9000	368	20000	377
7000	364	10000	370	30000	378

B. Kuisisioner

Dalam pengumpulan data survei dari masyarakat menggunakan instrumen kuesioner. Materi penyusunan kuesioner diadaptasi dari sembilan unsur yang ditetapkan oleh menpan RB dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat opsi jawaban dari pertanyaan tertutup yang diukur dengan skala 1 sampai dengan 4 berdasarkan kualitasnya, yakni tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai dan sangat sesuai. Masing-masing opsi jawaban disesuaikan dengan maksud pertanyaan berdasarkan unsur penilaian.

Kuesioner ini dibagi tiga bagian :

1. Bagian I. Pengantar, berisi permohonan pengisian kuesioner, maksud dan tujuan survei dan penjelasan mengenai jenis-jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung selama Triwulan I tahun 2022.
2. Bagian II. Profil Responden; meliputi umur, jenis kelamin dan pekerjaan.
3. Bagian III. Pendapat/ Persepsi Responden tentang pelayanan Diskominfo, meliputi 14 unsur.

C. Jangka waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan masyarakat layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung tahun 2022 mulai bulan Januari tahun 2022 sampai dengan bulan Maret tahun 2022.

D. Tim Pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Tahun 2022 dilaksanakan oleh Tim Survei yang disahkan oleh Keputusan Kepala 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.

E. Teknik Pengolahan Data

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 SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan perhitungan sebagai berikut :

Gambar II.2
Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang

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

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

Gambar II.3
Rumus Nilai SKM

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

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL IKM	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

F. Teknik Analisa Data

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 introspeksi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung dan mengambil langkah rencana tindak lanjut.

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI

A. Karakteristik Responden

Keseluruhan jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei kepuasan masyarakat layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Triwulan Pertama Tahun 2022 ini adalah sebanyak 40 orang. Data karakteristik responden yang mencoba digali lewat kuesioner meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

A.1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki sebanyak 32 orang atau 80,00% dan responden perempuan sebanyak 8 orang atau 20,00%. Untuk lebih jelasnya, dipaparkan dalam tabel berikut :

Tabel III.1
Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
1	Laki-laki	108	68,79%
2	Perempuan	49	31,21%
	Jumlah	157	100%

A.2. Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan

Tingkat pendidikan responden, akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel III.2**Karakteristik Responden Berdasar Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase
1	SD	1	0,64%
2	SMP	3	1,91%
3	SMA	153	97,45%
4	S1	0	0%
5	S2	0	0,0%
6	S3	0	0%
	Jumlah	157	100%

A.3. Karakteristik Reponden Berdasar Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan yang dilakoni oleh responden, akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel III.3**Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pekerjaan**

No	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	0	0%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	Swasta	32	20,83%
5	Wira Usaha	1	0,64%
6	Lainnya	124	78,98%
	Jumlah	157	100%

B. Persepsi Responden

B.1. Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui kesesuaian persyaratan diajukan pertanyaan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?. Persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan, akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.4
Persepsi Responden Terhadap
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	108	68,79%
4	Sangat Sesuai	49	31,21%
	Jumlah	157	100%

B.2. Persepsi Responden Terhadap Prosedur Pelayanan

Persepsi responden terhadap prosedur pelayanan diketahui dengan mengajukan pertanyaan akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.5
Persepsi responden terhadap
kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak mudah	0	0,00%
2	Kurang mudah	0	0,00%
3	Mudah	53	33,76%
4	Sangat mudah	104	66,24%
	Jumlah	157	100%

B.3. Persepsi Responden Terhadap Waktu Pelayanan

Untuk mendapatkan data tentang persepsi responden tentang waktu pelayanan, maka diajukan pertanyaan kepada responden yaitu Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?. Jawaban responden akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.6
Persepsi Responden Terhadap
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak cepat	0	0,00%
2	Kurang cepat	0	0,00%
3	Cepat	109	46,51%
4	Sangat cepat	48	53,49%
	Jumlah	157	100%

B.4. Persepsi Responden Terhadap Biaya/Tarif

Persepsi responden terhadap biaya dan tarif pelayanan didapat dengan mengajukan pertanyaan Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?. Jawaban responden akan dipaparkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.7
Persepsi Responden Terhadap
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat mahal	0	0,00%
2	Cukup mahal	0	0,00%
3	Murah	0	0,00%
4	Gratis	157	100,00%
	Jumlah	157	100%

B.5. Persepsi Responden Terhadap Produk Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? Merupakan pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk mengetahui persepsi responden terhadap produk layanan. Jawaban responden akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.8
Persepsi Responden Terhadap
Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam
Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai	0	0,00%
2	Kurang sesuai	0	0,00%
3	Sesuai	5	3,18%
4	Sangat sesuai	152	96,82%
	Jumlah	157	100%

B.6. Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden tentang kompetensi petugas pelayanan, diajukan pertanyaan Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?. Jawaban responden akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.9
Persepsi Responden Terhadap
Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0%
3	Kompeten	18	11,46%
4	Sangat Kompeten	139	88,54%
	Jumlah	157	100%

B.7. Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden tentang perilaku pelaksana, diajukan pertanyaan bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? Jawaban responden akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.10
Persepsi Responden Terhadap
Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan Dan
Keramahan?

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	0	0%
3	Sopan dan ramah	25	15,92%
4	Sangat sopan dan ramah	132	84,08%
	Jumlah	157	100%

B.8. Persepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? Adalah pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk mengetahui persepsi responden tentang sarana dan prasarana. Jawaban responden akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.11
Persepsi Responden Terhadap
Kualitas Sarana Dan Prasarana

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	0	0%
3	Baik	106	67,52%
4	Sangat baik	51	32,48%
	Jumlah	157	100%

B.9. Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan

Persepsi responden terhadap penanganan pengaduan disaat dengan mengajukan pertanyaan, bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?. Jawabam responden akan dipaparkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.12
Persepsi Responden Terhadap
Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak ada	0	0%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0%
3	Berfungsi kurang maksimal	1	0,64%
4	Dikelola dengan baik	156	99,36%
	Jumlah	157	100%

C. Tabulasi Data Hasil Survei.

C.1. Nilai 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.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

Tabel III.13
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	0,37
2	kemudahan prosedur pelayanan	0,41
3	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,37
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0,44
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	0,44
6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	0,43
7	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,43
8	kualitas sarana dan prasarana pelayanan	0,37
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	0,44
	Jumlah Indeks	3,70

C.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai Indeks (X) = unsur 1+ unsur 2 + unsur 3+ unsur 4+ unsur 5 +
unsur 6 + unsur 7 + unsur 8 + unsur 9

Nilai indeks (X) = 0,37+0,41+0,37+0,44+0,44+0,43+0,43+0,37+0,44

Nilai indeks (X) = 3,70

Untuk mengetahui nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi digunakan rumus:

Gambar III.1
Perhitungan Nilai SKM

NILAI SKM = NILAI INDEKS X 25
NILAI SKM = 3,70 X 25
NILAI SKM = 92.41

Berdasarkan perhitungan diatas, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan I Tahun 2022 adalah **92,41**. Angka tersebut berada pada nilai interval konversi **88,31 – 100,00**, mutu pelayanan berada pada kolom **A**, berarti persepsi masyarakat tentang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung adalah **SANGAT BAIK**.

Tabel III.14
Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Klungkung Triwulan I Tahun 2022

Nilai Indeks	Nilai SKM	Katagori
3,70	92,41	SANGAT BAIK

Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan jenis kelamin responden rata-rata baik. Berikut dipaparkan dalam tabel, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut jenis kelamin responden.

Tabel III. 15
Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Klungkung Triwulan I Tahun 2022
Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Nilai Indeks	Nilai SKM	Katagori
1	Laki-Laki	3,70	92,54	SANGAT BAIK
2	Perempuan	3,68	92,12	SANGAT BAIK

Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan tingkat pendidikan responden, juga menunjukkan nilai yang baik dan sangat baik. Berikut dipaparkan dalam tabel, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut jenis kelamin responden.

Tabel III.16
Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Klungkung Triwulan I Tahun 2022
Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Nilai Indeks	Nilai SKM	Katagori
1	SD	3,67	91,67	SANGAT BAIK
2	SMP	3,70	92,59	SANGAT BAIK
3	SMA	3,71	92,84	SANGAT BAIK
4	S1	3,59	89.74	SANGAT BAIK
5	S2	-	-	-
6	S3	-	-	-

Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan jenis pekerjaan responden, juga menunjukkan nilai yang baik. Berikut dipaparkan dalam tabel, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut jenis kelamin responden.

Tabel III.17
Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Klungkung Triwulan I Tahun 2022
Berdasarkan Pekerjaan Responden

No	Jenis Kelamin	Nilai Indeks	Nilai SKM	Katagori
1	PNS	-	-	-
2	TNI	-	-	-
3	POLRI	-	-	-
4	Swasta	3,66	91,41	SANGAT BAIK
5	Wira Usaha	3,70	92,41	SANGAT BAIK
6	Lainnya	3,71	92,67	SANGAT BAIK

Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan tingkat jenis pelayanan yang diterima responden, juga menunjukkan nilai yang baik dimana pelayanan akta pencatatan sipil memiliki nilai tertinggi. Berikut dipaparkan dalam tabel dibawah:

Tabel III.18

**Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Klungkung Triwulan I Tahun 2022
Berdasarkan Jenis Pelayanan yang diterima**

No	Jenis Kelamin	Nilai Indeks	Nilai SKM	Katagori
1	KK	3,65	91,15	SANGAT BAIK
2	KTP	3,69	92,26	SANGAT BAIK
3	AKTA	3,79	94,70	SANGAT BAIK

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Triwulan Pertama Tahun 2022, terdapat beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Nilai semua unsur pelayanan sudah tergolong baik dan beberapa sudah sangat baik.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada semua jenis pelayanan sudah dalam katagori SANGAT BAIK.

B. REKOMENDASI

Dari kesimpulan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Triwulan Pertama Tahun 2022, direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil Survei dengan Indeks Kepuasan Masyarakat ini agar diterima sebagai data awal untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan 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 kecepatan waktu pelayanan dan pembenahan sarana dan prasarana pelayanan harus menjadi pertimbangan untuk diakomodasi pada tahun 2022.

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 : Semarapura
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 perhitunganperhitungan 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 pengelohan 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 pelayan 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 : Semarapura
pada tanggal : 1 Agustus 2018

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLUNGKUNG,

The image shows a circular official stamp of the Kabupaten Klungkung (Klungkung Regency) government. The text in the stamp includes "PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG" and "DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

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

Lampiran II Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung

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.