LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA MOJOKERTO

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **4**
PENGUMPULAN DATA SKM **4**
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB IV **9**
ANALISIS HASIL SKM **9**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **13**
1. **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
2. Hasil Pengolahan Data 13
3. **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Reformasi birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) SDM aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, SDM aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. Dengan perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan service excellent. Pentingnya pelayanan terhadap

pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto melaksanakan pengukuran "***Kepuasan Masyarakat***". Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untukmendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanaan PeraturanMenteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan 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 penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Selain itu kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Memperoleh *feed back/* umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Melakukan GAP analysis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.
4. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Indeks kepuasan masyarakat meliputi 4 (empat) jenis pelayanan yaitu Pelayanan Kependudukan, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pelayanan legalisasi dan Pengaduan.

Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarkan. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukpencapil. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Dispendukcapil. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam Indeks ini adalah sebanyak 1.091 responden.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto terdiri dari :

Penanggung Jawab : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pelaksana :

1. Sekretaris;

2. Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Pemanfaatan Data

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan E-SUKMA (Elektronik Survey Kepuasan Masyarakat) yang berlaku secara keseluruhan pada seluruh Kabupaten Kota di Wilayah Jawa Timur yang di gagas oleh Bagian Organisasi Provinsi Jawa Timur. E-SUKMA ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kuesioner pada aplikasi E- SUKMA terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan berpedoman pada Permenpan No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat :

1. **Persyaratan** :
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, 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 pelayanan 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 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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto ketika masyarakat melaksanakan pelayanan atau pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner E-SUKMA dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasil dari pengisian kuisioner langsung pada aplikasi E-SUKMA. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu triwulan periode 4 triwulan dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024	30

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan 226 dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto berdasarkan perolehan dua periode. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Penentuan jumlah responden pada masing-masing obyek Survey Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan rumus Morgan dan Krijcie dengan rumus

Rumus:

$$S = \{ \lambda^2 . N . P . Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 . P . Q \}$$

Dimana:
S = Jumlah sampel
λ^2= Lambda (faktor pengali dengan dk=1 taraf kesalahan bisa 1%,5%,10%=3,841
N = Populasi
P (populasi penyebar normal)= 0,5
Q = 0,5
d = 0,05

Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi Indeks berlangsung. Responden yang akan didata dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil triwulan 1 tahun 2024 ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, legalisasi dan pengaduan. Pengambilan responden berjumlah 226 yang terdiri dari masyarakat.

2.6 KUISIONER

Kuesioner yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah sebagai berikut:

Pertanyaan di dalam kuesioner mengandung unsur-unsur yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 Dalam Desain kuesioner dikenal beberapa jenis tipe pertanyaan, antara lain:

a. Pertanyaan Tertutup (*Closed Question*) Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan menggunakan skala *likert* 4 (empat) point dan membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan atas indikator-indikator pelayanan yang diharapkan. Indikator-indikator yang ingin didapatkan dari responden meliputi : Harapan masyarakat (ekspektasi) Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi). Tingkat kepentingan (rangking dari atribut layanan yang dirasakan masyarakat)

b. Pertanyaan Terbuka (*Open Question*) Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan bersifat kualitatif, yang tidak membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan, tidak diukur dalam angka dan merupakan penjabaran atas indicator indicator pertanyaan tertutup.

Berdasarkan kuesioner pengisian secara elektronik, maka terdapat 884 kuesioner yang telah terisi dan diolah kembali menjadi hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi 4(empat) jenis pelayanan yaitu Pelayanan Kependudukan, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pelayanan legalisasi dan Pengaduan. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam Indeks ini adalah sebanyak 226 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

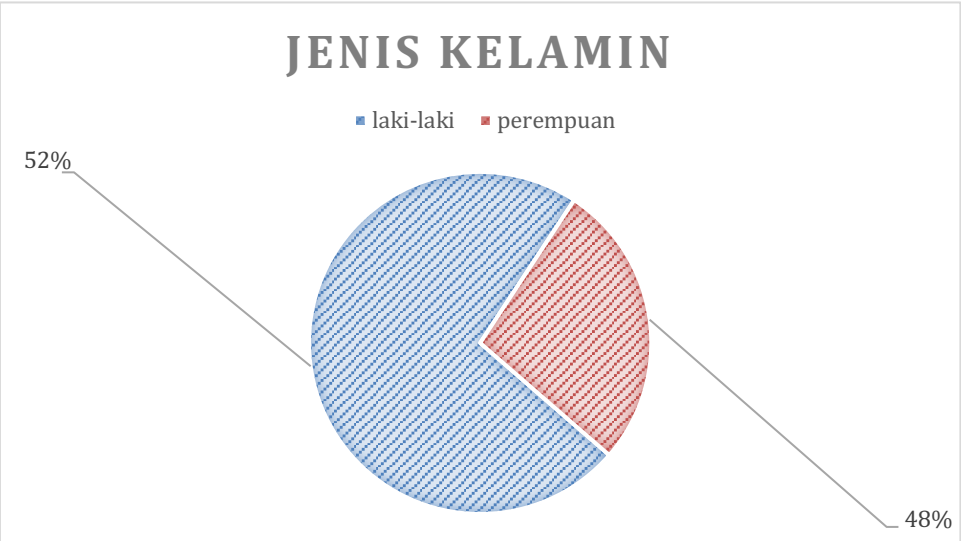
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 226 orang respon, pada survey kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto triwulan 1 tahun 2022 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara Publik responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, dan usia sebagai berikut:

TABEL 3.1

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	117	51,76
Perempuan	109	48,23
Jumlah	226	100.00

Dari tabel di atas dapat di perhatikan bahwa yang mendominasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 51,76 % atau dapat dilihat dalam diagram dibawah ini:

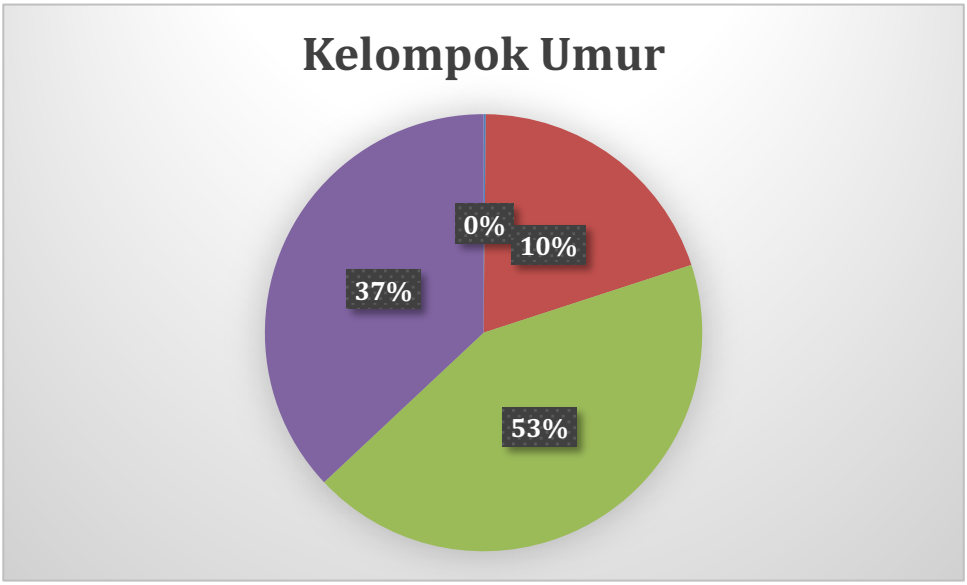


Sedangkan responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

TABEL 3.2
RESPONDEN BERDASARKAN KELOMPOK UMUR

Klasifikasi Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
<16 th	0	0
17-30 th	120	53,09
31-50 th	84	37,16
>50 th	22	9,73
Jumlah	226	100,00

Berdasarkan data di tabel di atas dapat disaksikan bahwa mayoritas yang melakukan pelayanan atau sebagai responden adalah berusia 17-30 tahun sebesar 53% atau sejumlah 120 orang, kemudian diikuti oleh 37% responden berusia .31-50% th tahun atau sejumlah 84 orang, dan yang paling terakhir atau terkecil adalah berusia <16 tahun sebesar 0% atau sejumlah orang. Dari responden ini menjadi gambaran bahwasannya mayoritas warga Kota Mojokerto yang sering melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah berusia 17-30 tahun. Untuk lebih memudahkan klasifikasi responden berdasarkan usia akan disajikan dalam diagram grafis sebagai berikut:



1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM Pada Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto triwulan 1 tahun 2024 yang menjadi vaiabel adalah sesuai PermenPAN RB Nomor 14 tahun 2017 dengan hasil Indeks sebagai berikut:

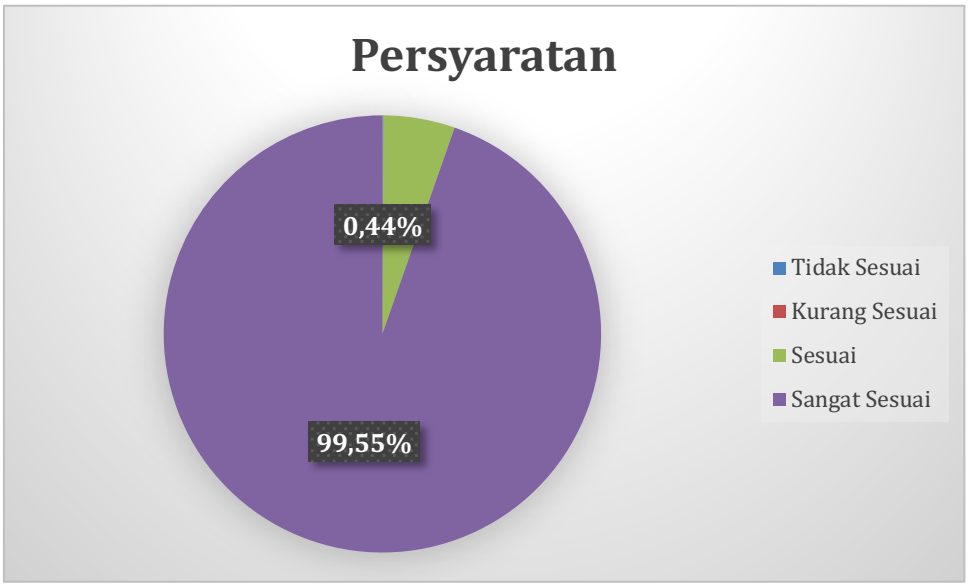
a. Persyaratan

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Persyaratan memperoleh tabel sebagai berikut :

TABEL 3.3
HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL PERSYARATAN

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	1	0,44
4	Sangat Sesuai	225	99,55

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 99,55% dari responden menyatakan bahwa persyaratan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat sesuai dan sebesar 0,44 % responden menyatakan bahwa persyaratan yang diterapkan telah sangat sesuai dan 99,55% ada yang menyatakan prosedur kurang mudah atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut.



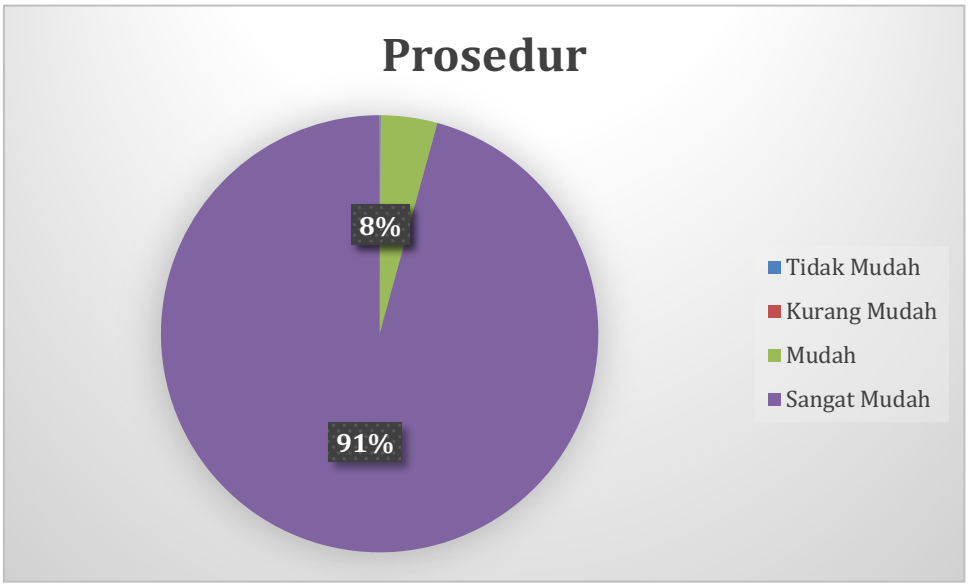
b. Prosedur

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Prosedur memperoleh tabel sebagai berikut :

TABEL 3.4
HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL PROSEDUR

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0,00
2	Kurang Mudah	0	0,00
3	Mudah	5	2,22
4	Sangat Mudah	206	97,78

Dari Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 97,78% dari responden menyatakan bahwa Prosedur yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat mudah dan sebesar 2,22% responden menyatakan bahwa prosedur yang diterapkan mudah dan 0,0% ada yang menyatakan prosedur kurang mudah dan tidak mudah atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut :



c. Waktu

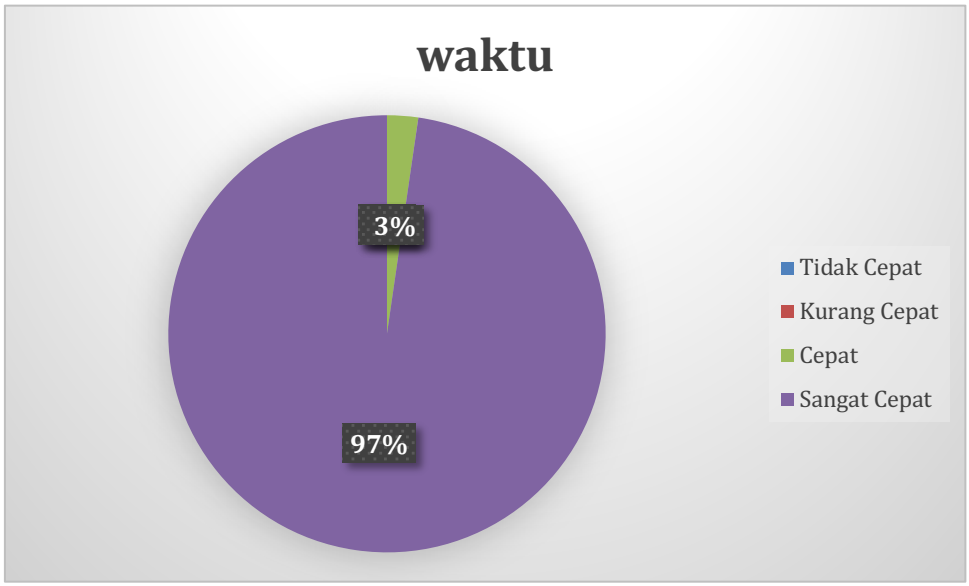
Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Waktu memperoleh tabel sebagai berikut :

TABEL 3.5

HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL WAKTU

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0,00
2	Kurang Cepat	0	0,00
3	Cepat	7	3,09
4	Sangat Cepat	219	96,90

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 96,90 % dari responden menyatakan bahwa waktu yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat cepat dan sebesar 3,09 % responden menyatakan bahwa waktu yang diterapkan cepat atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut :



d. Biaya/ tarif

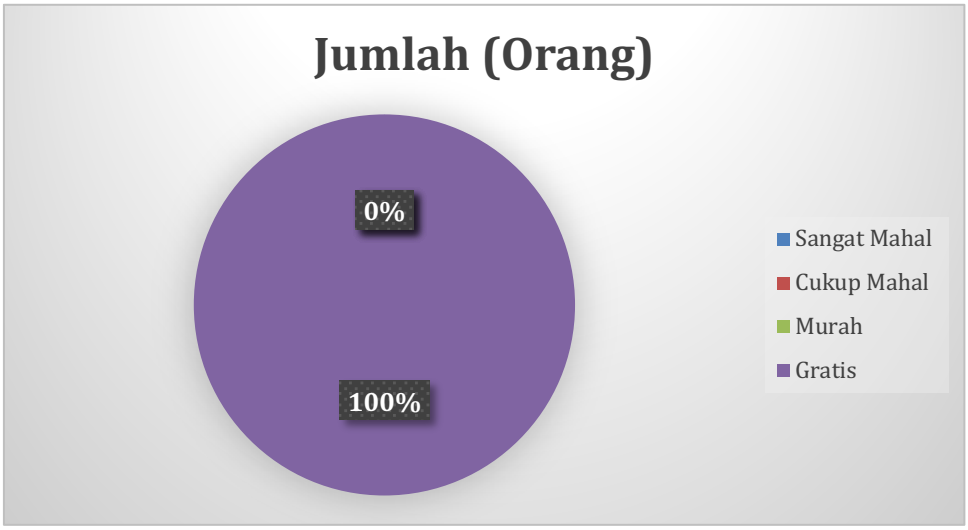
Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel biaya memperoleh tabel sebagai berikut :

TABEL 3.6

HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL BIAYA

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	0	0,00
2	Cukup Mahal	0	0,00
3	Murah	0	0,00
4	Gratis	226	100,00

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 100,00 % dari responden menyatakan bahwa biaya/tarif yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah gratis atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut :



e. Produk spesifikasi pelayanan

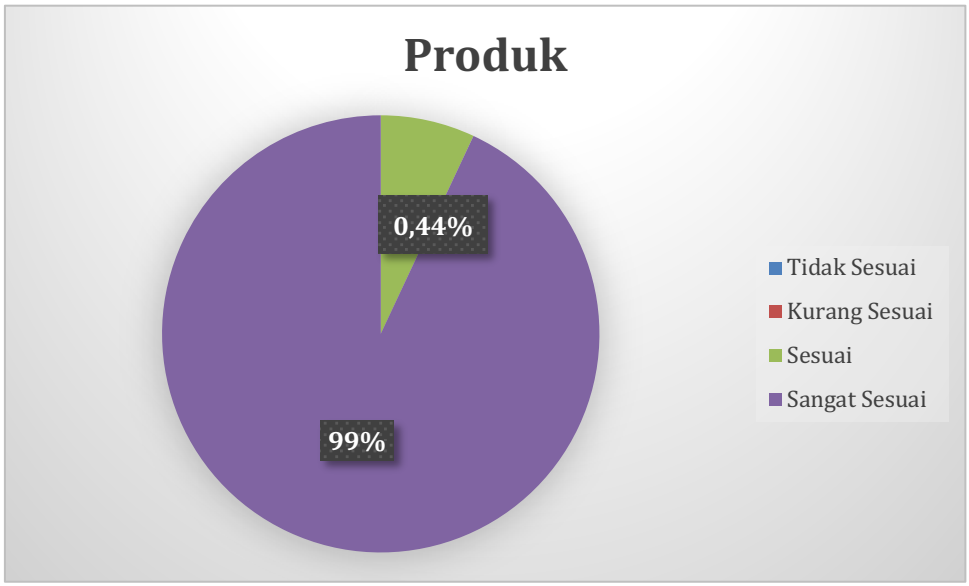
Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Produk spesifikasi pelayanan memperoleh tabel sebagai berikut :

TABEL 3.7

HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	1	0,44
4	Sangat Sesuai	225	99,55

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 99,55 % dari responden menyatakan bahwa Produk spesifikasi pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat sesuai dan sebesar 0,44% responden menyatakan bahwa Produk spesifikasi pelayanan yang diterapkan sesuai dan tidak terdapat responden yang menyatakan Produk spesifikasi pelayanan kurang sesuai atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut :



f. Kompetensi Pelaksana

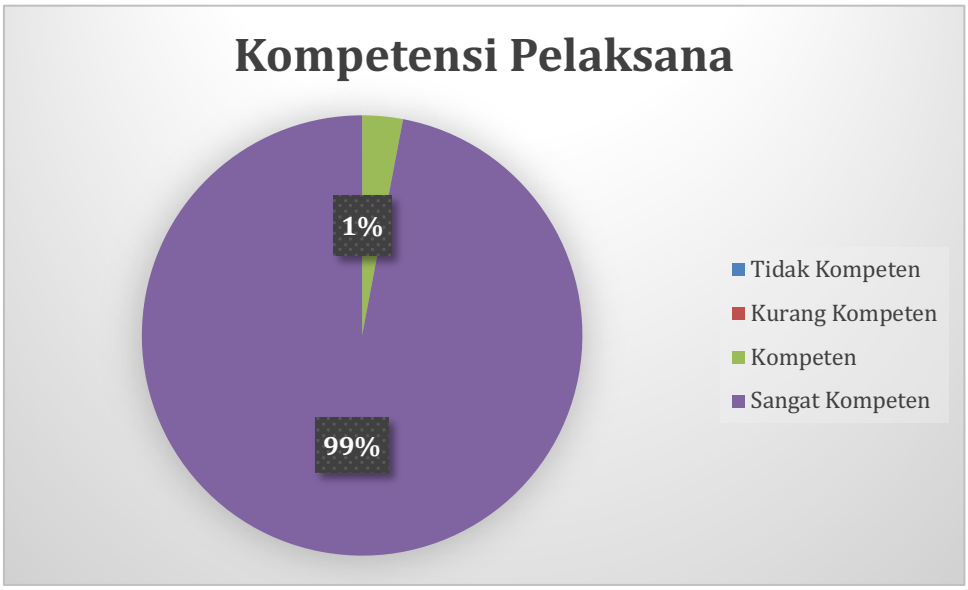
Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Kompetensi Pelaksana memperoleh tabel sebagai berikut :

Tabel 3.8

HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL KOMPETENSI PELAKSANA

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0,00
2	Kurang Kompeten	0	0,00
3	Kompeten	2	0,88
4	Sangat Kompeten	224	99,11

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 99,11 % dari responden menyatakan bahwa Kompetensi Pelaksana yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat kompeten dan sebesar 0,88 % responden menyatakan bahwa Kompetensi Pelaksana yang diterapkan berkompeten dan tidak terdapat responden yang menyatakan Kompetensi Pelaksana kurang kompeten atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut:



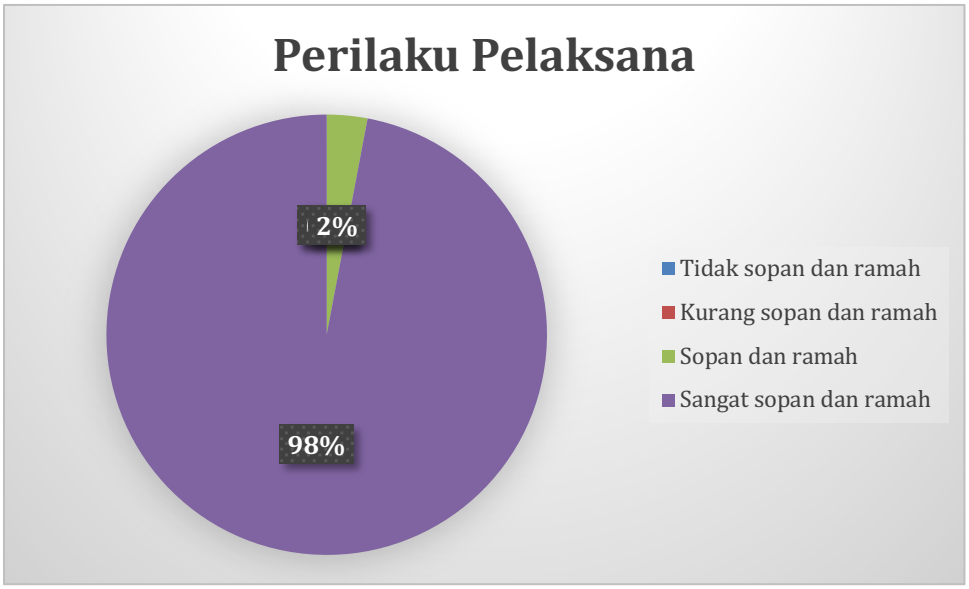
g. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Perilaku Pelaksana memperoleh tabel sebagai berikut :

TABEL 3.9
HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL PERILAKU PELAKSANA

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0,00
2	Kurang sopan dan ramah	0	0,00
3	Sopan dan ramah	5	2,21
4	Sangat sopan dan ramah	221	97,78

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 97,78 % dari responden menyatakan bahwa Perilaku Pelaksana yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat sopan dan ramah dan sebesar 2,21 % responden menyatakan bahwa Perilaku Pelaksana yang diterapkan sopan dan ramah dan tidak terdapat responden yang menyatakan Perilaku Pelaksana kurang sopan dan ramah atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut:



g. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh tabel sebagai berikut :

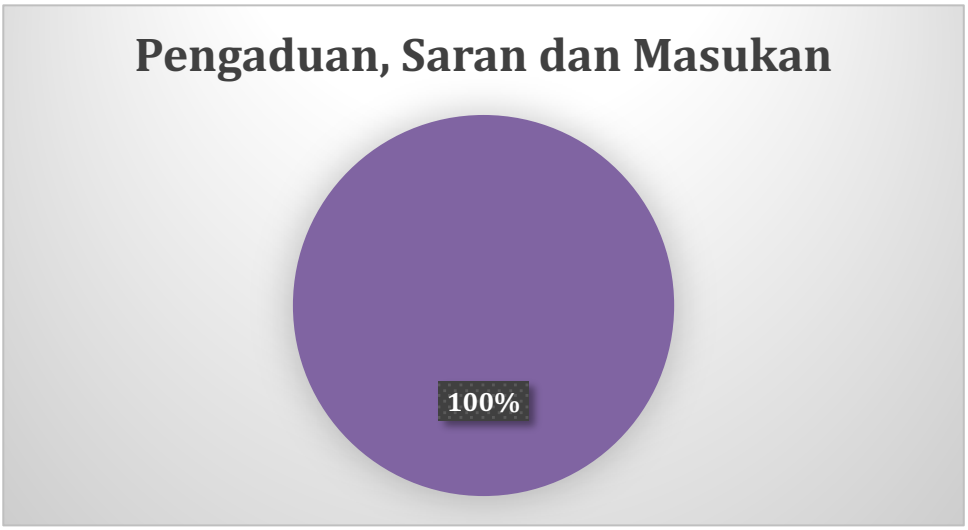
TABEL 3.10

INDEKS DENGAN VARIABEL PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0,00
2	Ada tapi tidak berfungsi	0	0,00
3	Berfungsi tapi kurang baik	0	00
4	Dikelola dengan baik	226	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 95,57 % dari responden menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah dikelola dengan baik dan sebesar 4,4 % responden

menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang diterapkan berfungsi tapi kurang, Saran dan Masukan ada tapi tidak berfungsi atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut:



g. Sarana dan Prasarana

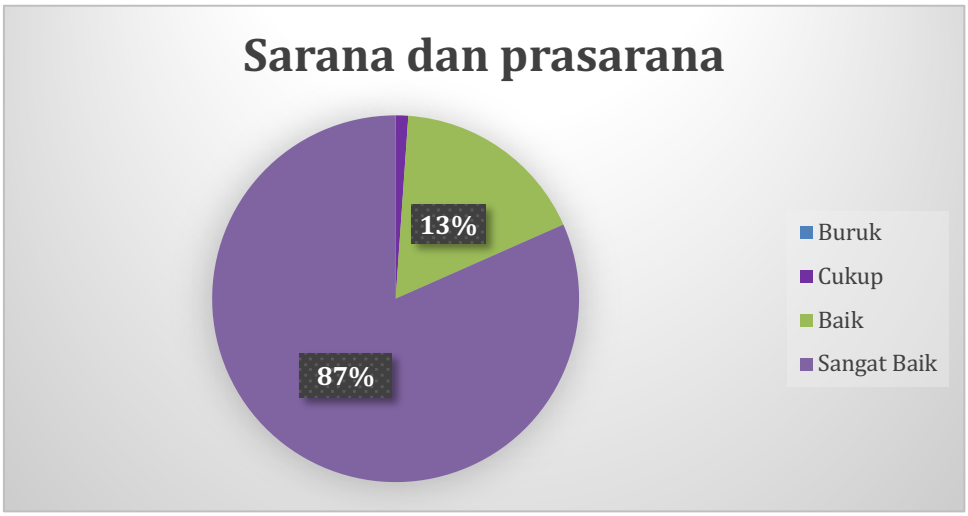
Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel **Sarana dan Prasarana** memperoleh tabel sebagai berikut :

TABEL 3.11

HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL SARANA DAN PRASARANA

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0,00
2	Cukup	0	0,00
3	Baik	30	13,27
4	Sangat Baik	199	86,72

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 86,72 % dari responden menyatakan bahwa Sarana dan Prasarana yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah dikelola dengan sangat baik dan sebesar 13,27%% responden menyatakan bahwa Sarana dan Prasarana yang diterapkan baik atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut



1.3 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto triwulan 1 Tahun 2024 ini dapat ditampilkan sebagai berikut :

TABEL 2.14
HASIL IKM PER UNSUR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	persyaratan	3,98
2	prosedur	3,94
3	Waktu	3,92
4	biaya/tarif	3,99
5	produk spesifikasi pelayanan	3,97
6	kompetensi pelaksana	3,97
7	perilaku pelaksana	3,97
8	penanganan pengaduan, sarana dan masukan	4
9	sarana dan prasarana	3,71
	NRR	**3,9**
	Nilai Indeks SKM	**97,38**

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari tabel dapat diperhatikan dan dianalisis bahwa dengan Nilai Indeks SKM 97,38 maka dapat disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “A” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah SANGAT BAIK

Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR), unsur SKM secara keseluruhan tercatat angka 3,90 unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur **“biaya/tarif”** (NRR 4,00) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur **“sarana dan prasarana”** (NRR 3,71). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari biaya/tarif, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada unsur sarana dan prasarana dalam mendapatkan pelayanan.

“biaya/tarif” (NRR 4,00), unsur ini menjadi perhatian serta harapan utama masyarakat karena semua jenis produk pelayanan yang ada gratis dan masyarakat mendapatkan pelayanan yang terstandarisasi antar petugas pelayanan dan apabila terdapat kendala dalam pelayanan dapat langsung tersolutif atau terselesaikan dengan secepatnya. Perspektif masyarakat ini telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto secara khusus dan Pemerintah Kota Mojokerto secara umum dalam bentuk terbitnya Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan Publik administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil.

“Sarana dan Prasarana” (NRR 3,71) unsur ini memperoleh respon dari responden paling rendah pada saat Indeks triwulan 1 tahun 2024, meskipun demikian

masih dalam kategori besar secara keseluruhan baik. Memperhatikan unsur ini maka dapat kami sampaikan bahwa peningkatan kualitas sarana dan prasana untuk memberikan kenyamanan kepada pemohon menjadi lebih solutif dan cepat terhadap pelayanan yang akan di dapatkan oleh masyarakat.

Sebagaimana telah diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 4,00 dengan status SANGAT BAIK. Dengan mengkaji pada tabel diatas rangking unsur pelayanan, maka bisa ditemukan unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata (3,90) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

TABEL 2.15

Unsur Pelayanan berstatus dibawah NRR

NO	Unsur Pelayanan	NRR
1	Sarana dan prasarana	3,71
2	Waktu	3,92
3	Prosedur	3,94

Mengacu pada tabel diatas terdapat sejumlah unsur pelayanan yang masih dibawah rata-rata yaitu sarana dan prasarana dan persyaratan. Dari sekian unsur pelayanan yang masih dibawah rata-rata adalah unsur sarana dan prasarana dan persyarata merupakan unsur yang paling dikeluhkan masyarakat. Oleh karena itu perlu, unsur-unsur ini meskipun berstatus SANGAT BAIK masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

1.2 Rencana Tindak lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Walaupun mendapat persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 3,71 serta waktu dengan unsur 7,92 merupakan unsur yang masih dikeluhkan masyarakat. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Oleh karena itu, unsur-unsur yang dibawah Nilai Rata-rata masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat,

a. Peningkatan sarana dan prasarana berupa penambahan computer dan pendukungnya, peralatan perekaman ktp serta penambahan komponen lainnya yang belum tersedia untuk kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

b. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan Prosedur pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil serta memberikan informasi melalui media sosial, website dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan mencetak leaflet yang dapat disebarkan melalui kelurahan untuk disampaikan kepada rt/rw.

c. Melakukan peningkatan kualitas petugas pelayanan dan perangkat pelayanan guna memberikan kenyamanan pemohon dan menjadi lebih solutif.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	**TW II**	**TW III**	**TW IV**	
1	**Sarana Prasana**	Penambahan sarpras berupa komputer, alat rekam dan alat pendukung lainnya		**√**	**√**	**√**	**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**
2	**Persyaratan**	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan informasi melalui media online/ website dinas dan mencetak leaflet/ brosur		**√**	**√**	**√**	**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**
3	**Waktu**	Peningkatan kualitas pelayanan guna memberikan kenyamanan pemohon dan menjadi lebih solutif		**√**	**√**	**√**	**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari – Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, secara umum telah mencapai kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 97,38. Mesikupun demikian, nilai SKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto menunjukkan konsisten peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk kategori tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasana, Waktu dan persyaratan
3. Unsur Layanan dengan nilai yang tertinggi adalah biaya/ tarif.

Keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh sikap, mental dan semangat para pelaku pelayanan administrasi kependudukan (*stakeholders*), sehingga mampu menjawab dan mengurangi permasalahan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Sangat disadari bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto masih jauh dari sempurna, dan masih banyak memiliki kelemahan, sehingga masih belum bisa menampung seluruh aspirasi yang sedang tumbuh dan berkembang.

Meskipun memiliki keterbatasan dan kelemahan, namun setidaknya dapat memberikan landasan berpijak dalam melihat perspektif masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Mojokerto, 3 Juli 2024
Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL

PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

ANANG FAHUROJI,S.Sos.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 1670807 199203 1 00