

2024

Pemda Kab. Halut
Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab.
Halmahera Utara



[LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT]

-Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Dukcapil Kab. Halmahera Utara Bulan Januari-Maret 2024

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan setiap penyelenggara layanan public untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan public di lingkungan masing-masing. Setiap unsur dari Standar Pelayanan tersebut yang meliputi hal-hal seperti pembiayaan, kompetensi pelaksana, persyaratan dan prosedur layanan, mekanisme serta kepastian layanan selanjutnya dievaluasi secara berkala untuk mendapatkan gambaran tentang kondisi layanan per unsur.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Jika kita kembali ke pertanyaan seputar kualitas pelayanan public yang telah dilaksanakan sekarang, maka kita akan diperhadapkan kepada beberapa indikator yang menjadi cerminan dari kualitas layanan itu sendiri. Indikator tersebut adalah:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsi efisiensi danefektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarat dengan tetap memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status social;
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang

mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Berpatokan kepada beberapa indikator di atas maka tentu kesimpulannya adalah bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat. Untuk itu fokus beberapa tahun terakhir ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor, terutama pelayanan dasar dan vital seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur dasar dan administrasi kependudukan. Tujuannya tidak lain adalah agar masyarakat memperoleh hak-haknya sebagai penerima layanan secara baik dan berkeadilan.

Untuk itu sudah selayaknya setiap pemberi pelayanan memiliki informasi yang cukup tentang kelemahan dan kekuatannya sebagai upaya untuk menganalisa sejauh mana kualitas layanan yang diberikannya. Cara memperoleh informasi tersebut dapat dilakukan dengan berbagai metode, salah satunya adalah lewat Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dengan demikian untuk mengukur Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap

1.2. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : Kep / 25 / M.PAN / 2 / 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5475);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
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 Layanan
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. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Metode Survey

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimanadatanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Halmahera Utara, antara lain: PNS, TNI, Polri, Karyawan Swasta, Wiraswasta dan Lainnya (petani, nelayan, atau lainnya). Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

2.3. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, sebagaimana telah dijelaskan pada bab terdahulu.

2.4. Teknik Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Total unsur yang terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 -

100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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 2.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

BAB III PROFIL RESPONDEN

3.1. Umur

Dari 13 responden yang disurvei, *rata-rata umur* responden 18 tahun terdiri dari 1 orang, 21 tahun 1 orang, 22 tahun 1 orang, 30 tahun 1 orang, 33 tahun 1 orang, 34 tahun 1 orang, 37 tahun 1 orang, 39 tahun 1 orang, 40 tahun 2 orang, 41 tahun 1 orang, 42 tahun 1 orang, 44 tahun 1 orang.

(Sumber: Dinas Dukcapil Kab. Halmahera Utara (data diolah))

3.2. Jenis Kelamin

Survey Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari-Maret Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Halmahera Utara mencatatkan jumlah responden sebanyak 12 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 7 orang (58,33%) dan responden perempuan sebanyak 5 orang (41,67%). Jumlah responden laki-laki sama banyak dibanding dengan responden perempuan.

(Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Halmahera Utara (data diolah)).

3.3. Pekerjaan Utama

Dari 12 Responden survey kepuasan masyarakat berdasarkan pekerjaan utama dimilikinya. Didapati bahwa yang memiliki pekerjaan utama sebagai PNS 0 orang, TNI, 0-, Polri, 0, Karyawan Swasta 1 orang, Wiraswasta 1 orang, lainnya 10 orang.

Pekerjaan utama responden adalah: (1). Wiraswasta sebanyak 1 orang (8.33 %), (2). Lainnya /Petani 10 orang (83,33 %) Pegawai Negeri Sipil sebanyak 0 orang (0 %) dan Karyawan Swasta 1 orang (8.33%).

(Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Halmahera Utara (data diolah)).

Bab IV
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

4.1. Hasil Survey

Pada bulan Januari-Maret tahun 2024 ini Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, melaksanakan survey kepuasan masyarakat dengan menyebarkan kusioner untuk 12 orang responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rata-Rata Skor dan Peringkat Ruang Lingkup Pelayanan

No	Ruang Lingkup	Jumlah Nilai	Rata-Rata Skor	NRR Tertimbang	Kinerja Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	43	3.308	0,367	Baik	5
2.	Prosedur	41	3.154	0,350	Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	41	3.154	0,350	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	52	4,000	0.444	Sangat Baik	1
5.	Produk layanan	41	3.154	0.350	Baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	45	3.462	0.384	Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	44	3.385	0,376	Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	40	3.077	0,342	Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan	48	3,692	0,410	Sangat Baik	2
Total				3, 373		
IKM Unit Pelayanan				84.317		

Sumber: Dinas Dukcapil Halmahera Utara (data diolah)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Dari tabel perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Dinas Dukcapil Kab. Halmahera Utara adalah sebagai berikut :

- a. Nilai IKM Setelah dikonversi = **84.317**
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**

Berikut dipaparkan pendapat para responden terhadap Dinas Dukcapil Kab. Halmahera Utara per ruang lingkup.

4.2. Hasil Survey per Ruang Lingkup

4.2.1. Persyaratan

Pertanyaan yang diajukan adalah Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Dari total 13 responden, didapati bahwa 30.76% atau 4 responden menyatakan sangat sesuai antara Persyaratan Layanan dengan Layanan yang diberikan. Kemudian 9 responden (69.23%) menyatakan sesuai. Terlihat bahwa responden memberikan jawaban berdasarkan pengetahuan yang sangat sesuai dan sesuai terhadap persyaratan layanan Dokumen Kependudukan di Kab. Halmahera Utara sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku.

4.2.2. Prosedur

Selanjutnya untuk kategori Prosedur pertanyaan yang diajukan adalah: Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini. Dari Pertanyaan ini diperoleh jawaban sebagai berikut: 5 responden (38.46%) menjawab sangat mudah, 6 reponden menyatakan Mudah (46.15%). 1 reponden menyatakan kurang mudah (7,69%). 1 reponden menyatakan tidak Mudah (7.69%)

4.2.3. Waktu pelayanan

Pertanyaan bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? Dari 13 responden yang memberikan jawaban, 4 orang (30.69%) menilai Sangat Cepat, 7 responden (53.84%) memberi penilaian Cepat. 2 responden (15.38%) memberi penilaian kurang Cepat.

Sumber: Dinas Dukcapil Halmahera Utara (data diolah)

4.2.4. Biaya/Tarif

Pertanyaan bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tariff dalam pelayanan. Pada unsur Biaya atau Tarif pada survey bulan Januar tahun 2024 didapati bahwa dari 13 responden semuanya memberikan penilaian wajar yaitu 100 % menyatakan gratis (tidak dipungut biaya).

4.2.5. Produk Layanan

Pertanyaan bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Untuk pertanyaan ini dari 13 responden, 4 orang (30.76%) menjawab sangat sesuai, 6 orang (46.15%) menjawab sesuai. Dan 3 orang (23.07%) menjawab kurang sesuai.

4.2.6. Kompetensi Pelaksana

Pertanyaan bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?

Dari 13 orang responden, 6 orang (46.15%) memberi jawaban Sangat Kompeten, 7 orang (53.84%) memberi jawaban Kompeten.

4.2.7. Perilaku Pelaksana

Pertanyaan, bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Dari 13 orang responden yang menilai pelaksana layanan, 6 orang (46.15%) menilai sangat sopan dan ramah, 6 orang (46.15%) menilai sopan dan ramah. 1 orang (7.69%) menilai kurang sopan dan ramah.

4.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pertanyaan Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana di Unit pelayanan.

Dari 13 orang responden didapati bahwa terdapat 6 orang (46.13%) pemohon yang memberi penilaian sangat baik. 3 (23.07%) orang menilai baik. 3 orang (23.07%) orang menilai kurang baik. 1 (30%) orang menilai tidak baik. Hal ini dinilai bervariasi dimana sarana prasarana di dinas Dukcapil di kantor Bupati Halmahera utara, untuk memenuhi standar layanan yang ada.

4.2.9. Penanganan Pengaduan

Pertanyaan bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. Didapati bahwa dari 13 responden bahwa 10 orang (76.92%) pemohon yang memberi penilaian dikelola dengan baik. 2 (15.38%) berfungsi kurang maksimal. 1 (7.69%) orang menilai ada tapi tidak berfungsi. 1 (5%) orang telah memberikan penilaian tidak ada. Hal ini menjadi motivasi bagi para pengelola layanan pengaduan untuk meningkatkan kinerjanya di waktu mendatang.

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. KESIMPULAN

Secara umum dapat disampaikan bahwa hasil survey kepuasan masyarakat untuk periode Bulan Januari-Maret 2024 pada Dinas Dukcapil Halmahera Utara, berada pada angka **84,317** dan dengan kategori **Baik**.

Secara garis besar hasil survey untuk tiap tiap point tersaji dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 5.1
Peringkat Ruang Lingkup Pelayanan Berdasarkan Hasil Survey

No	Ruang Lingkup	Jumlah Nilai	Rata-Rata Skor	NRR Tertimbang	Kinerja Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	43	3.308	0,367	Baik	5
2.	Prosedur	41	3.154	0,350	Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	41	3.154	0,350	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	52	4,000	0.444	Sangat Baik	1
5.	Produk layanan	41	3.154	0.350	Baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	45	3.462	0.384	Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	44	3.385	0,376	Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	40	3.077	0,342	Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan	48	3,692	0,410	Sangat Baik	2
Total				Total	3, 373	
IKM Unit Pelayanan				IKM Unit Pelayanan	84.317	

Sumber: Dinas Dukcapil Halmahera Utara (data diolah)

Berdasarkan data pada tabel 5.1 di atas maka terlihat bahwa unsur dengan penilaian tertinggi adalah Biaya/Tarif. Dimana semua pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Hasil ini tentu sudah sesuai dengan ekspektasi kami bahwa pada unsur ini harus nampak nilai tertinggi.

Unsur Sarana Prasarana pelayanan kembali memperoleh peringkat terakhir. Sama dengan survey terakhir unsur ini belum mengalami perbaikan.

5.2. RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagian besar hasil survey Bulan Januar-Maret tahun 2024 ini 7 unsur berada pada kategori Baik yaitu (1). Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Waktu Layanan, (5) Produk layanan (6).Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, dan (8). Sarana dan Prasarana. Dua unsur memperoleh nilai sempurna pada kategori Sangat Baik yaitu (4). Biaya/Tarif, dan (9) Penanganan Pengaduan memperoleh nilai sangat baik.

Untuk unsur-unsur yang penilaiannya dianggap masih harus ditingkatkan dimasukkan ke dalam unsur prioritas yang akan dilakukan peningkatan seperti tergambar pada tabel 5.2 berikut ini:

Tabel 5.2
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			April	
1	Persyaratan	<i>Pembinaan kepada front office dan operator</i>		1. Sekretaris 2. Kabid Pelayanan yan Capil 3. Kabid Yandafduk
2	Prosedur	<i>Pembinaan kepada front office dan operator</i>		
3	Waktu Pelayanan	<i>Pembinaan kepada front office dan operator</i>		
4	Produk Layanan	<i>Pembinaan kepada front office dan operator</i>		
5	Kompetensi Pelaksana	<i>Pembinaan kepada front office dan operator</i>		
6	Perilaku Pelaksana	<i>Pembinaan kepada front office dan operator</i>		
7	Sarana dan Prasarana	<i>Perlu pembenahan, panamb`han kursi tamu, kerapihan, kebersihan, keindahan dalam kantor</i>		

Dengan menyusun Rencana Tindak Lanjut seperti tabel 5.2. di atas maka diharapkan Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk punya rencana kerja

dan pedoman dalam perbaikan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanannya.

Tobelo, 1 April 2024



Ditandatangani Secara Elektronik oleh
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Halmahera Utara
HERNEFER F. TJANDUA, AP.,MH.