

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAGELANG
2022**

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang 25 Tahun 2009 memberikan konsekwensi logis bagi setiap aparatur pemerintah maupun swasta dalam pemberian pelayanan pada masyarakat baik langsung maupun secara berjenjang

Ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu ada regulasi dan inovasi seiring dengan dinamika yang berkembang dimasyarakat untuk menuju kearah perbaikan kualitas dan kuantitas pelayanan,

Pelayanan publik (*public service*) oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan dibidang administrasi kependudukan merupakan kondisi eksisting yang menggambarkan berhasil atau tidaknya suatu lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, hal ini disebabkan validitas output pelayanan administrasi kependudukan merupakan dasar /kunci dari semua jenis pelayanan berikutnya,

Untuk itu sumber daya manusia dalam satuan kerja perangkat Daerah yang mengampu pelayanan administrasi Kependudukan sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa baik elektronik maupun non elektronik, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

Mengingat pentingnya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat seperti yang tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyelenggarakan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang diadakan secara rutin setiap tahun.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Sesuai grand design Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya dipengaruhi adanya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan /kritik untuk membangun dengan jalan survai kepuasan masyarakat

Adapun Penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk memberikan data keterlibatan dan peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum hal ini sesuai dari amanat pasal 40 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ,khususnya untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diselenggarakan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil baik secara kualitatif maupun kuantitatif dengan tata cara penilaian maupun pendapat dari masyarakat

2. TUJUAN

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. DASAR HUKUM PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, (lembaran negara RI. Tahun 1999 nomor 60 dan tambahan lembaran Nomor 3839);
2. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (ProPeNas) tahun 2000-2004, (lembaran negara RI. Tahun 2000 nomor 206);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom, (lembaran negara RI, tahun 2000 nomor 54 dan tambahan lembaran negara RI, nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 8 Tahun 2004 Tentang perubahan atas keputusan presiden Republik Indonesia nomor 101 Tahun 2001 Tentang kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan, susunan organisasi dan tata kerja menteri negara, sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 29 tahun 2003;
8. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 10 tahun 2004 tentang perubahan atas keputusan presiden Republik Indonesia nomor 108 tahun 2001 tentang unit organisasi dan tugas eselon I menteri negara, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden nomor 48 tahun 2003;
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 01 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat;
10. Keputusan Men.PAN nomor 63 /kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Men.PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. KEPUASAN MASYARAKAT

Pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan setiap warga masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan langsung lainnya yang berkaitan dengan hajat hidup orang banyak.

Dalam pelaksanaan pemenuhan kebutuhan pada masyarakat tentunya perlu berbagai alat atau indikator tertentu yang dapat memberikan iklim perbaikan pelayanan pada masyarakat.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin berkembang, birokrasi publik perlu ada penataan dan regulasi peraturan untuk dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratif, dan dialogis serta dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha, 2001).serta persuasif.Kegiatan informal sangat diperlukan untuk mendukung kegiatan pelayanan secara formal.

Revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pelayanan public yang lebih baik dan profesional dalam sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan yang diberikan kepada masing-masing aparatur atau lembaga yang memangku kepentingan publik sesuai harapan masyarakat.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja/ produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Berdasarkan dua pendapat tersebut, kepuasan dapat diartikan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004).

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994), kepuasan masyarakat dapat diukur

1. Melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :
2. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
3. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
4. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari
5. mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
6. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

B. ASPEK – ASPEK PENTING DALAM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN:

1. Tujuan Pengukuran Kepuasan pelanggan
2. Menanyakan pertanyaan yang tepat.
3. Bertanya pada pelanggan yang tepat.
4. Memilih tipe survei
5. Merancang Kuesioner
6. Menganalisis masalah

C. PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

1. Mengidentifikasi tuntutan atau kebutuhan pelanggan, yakni aspek – aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (Priorities for Improvement) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (Importance) dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Sementara itu menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik terdiri dari 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK,IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

D. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan.

Kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.

BAB III

METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

A. METODE PENGUKURAN

Metode Pengukuran: Survei Harian masyarakat dengan responden atau pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

1. Alat Ukur : Kuesioner pilihan dengan 9 unsur yang diukur
2. Pemilihan kata diatas disesuaikan dengan item pertanyaan agar responden mudah memahami pertanyaan dalam Kuesioner.
3. Responden dipilih berdasarkan Stratified Random Sample, kepada sejumlah responden yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di masing –masing unit pelayanan.
4. Waktu Pengukuran : dilakukan sebanyak satu kali daam satu tahun
5. Cara atau metode pengolahan data
6. Kuesioner yang telah diisi dilakukan penghitungan berdasarkan isian responden

B. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur yang dinilai berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Mentri PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **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** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pengukuran **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan formulasi sebagai berikut :

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata:

Jumlah Bobot 1

Bobot Nilai rata – rata tertimbang = ----- = ----- = 0,071

Jumlah Unsur 9

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan nilai rata – rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

Total dari nilai persepsi per unsur

SKM = -----x nilai penimbang

Total unsur yang terisi

BAB IV

HASIL ANALISIS SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan cara mengedarkan Kuesioner secara online kepada masyarakat pelanggan, dengan hasil sebagai berikut:

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang pada Tahun 2021 memperoleh Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 77,19 dengan katagori BAIK.

Hasil Pengolahan Data SKM Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang Selengkapnya sebagai berikut:

PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
ALAMAT : JL. LAKSDA YOS SUDARSO NO 31 C MAGELANG
TELEPON/HP : (0293) 362140

NO. RESP ONDE N	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12
1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	
2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	2	1	3	3	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
6	1	2	1	4	2	1	4	3	3	
7	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
12	3	3	2	4	4	3	4	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
16	2	2	2	4	2	3	3	3	3	
17	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	4	3	4	3	3	

29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
33	1	1	1	3	2	3	3	3	2	
34	3	2	1	3	3	2	2	2	3	
35	1	1	3	4	2	2	3	3	2	
36	3	2	2	4	3	3	3	4	2	
37	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
41	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	2	2	3	4	3	3	3	3	1	
45	3	1	2	4	3	3	2	3	2	
46	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
47	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
48	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	1	3	
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
52	2	2	1	4	2	3	3	3	3	
53	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
54	3	4	1	4	4	4	4	4	4	
55	2	1	1	3	3	3	3	2	3	
56	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
57	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
58	3	3	2	4	4	3	3	4	3	
59	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
60	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
61	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	3	2	3	4	4	3	3	3	3	
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	2	2	4	3	3	3	1	3	
67	2	2	3	3	3	3	4	1	3	
68	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
71	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
72	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
76	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
77	3	3	4	4	4	4	4	1	4	
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	3	4	4	3	4	3	4	2	
80	3	3	4	4	4	4	3	4	2	
81	1	1	2	4	2	3	3	3	3	
dst										
ΣNilai /Unsur	240	237	250	301	281	276	284	276	261	

NRR / Unsur	2.963	2.926	3.086	3.716	3.469	3.407	3.506	3.407	3.222	
NRR tertbg/ unsur	0.329	0.325	0.343	0.413	0.385	0.379	0.390	0.379	0.358	*) 3.300
IKM Unit Pelayanan										**) 82.51

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang
- *) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per Unsur = NRR per unsur x 0,1
- NRR tertimbang per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2,96
U2	Prosedur	2,93
U3	Waktu Pelayanan	3,09
U4	Biaya/Tarif	3,72
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41
U7	Perilaku Pelaksana	3,51
U8	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3,41
U9	Sarana dan Prasarana.	3,22

Mutu Pelayanan

:

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
- B (Baik) : 76,61 - 88,30**
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

IKM UNIT PELAYANAN	82.51 BAIK
---------------------------	-----------------------

Adapun Rekapitulasi Nilai rata rata Unsur Pelayanan dalam Pengolahan SKM Tahun 2022 sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2,96
U2	Prosedur	2,93
U3	Waktu Pelayanan	3,09
U4	Biaya/Tarif	3,72
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41
U7	Perilaku Pelaksana	3,51
U8	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3,41
U9	Sarana dan Prasarana.	3,22

Dari tabulasi pengolahan data SKM pada Tahun 2022 yakni sebesar 82,51 jika dibandingkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada periode sebelumnya dengan nilai 77,19 artinya ada peningkatan angka 5,32 %. Peningkatan angka hasil survei Kepuasan Masyarakat pada SKM yang dilakukan pada Tahun 2022 dibanding Hasil SKM pada Tahun 2021. Survey ini dilakukan di saat Pandemic Covid-19 dalam tahap peralihan menuju endemic, dimana pemohon masih dan harus beradaptasi dengan pelayanan online yang merupakan hal baru bagi para pemohon. Mereka harus mempelajari aplikasi baru dan format pelayanan baru yang barangkali tidak mudah, apalagi para pemohon yang kebanyakan tinggal di pelosok desa, dimana sinyal internet kadang – kadang lambat.

Hal ini bisa dilihat dari hasil 3 (tiga) nilai rata – rata unsur pelayanan yang terendah yaitu : 2,93 untuk prosedur; 2,96 untuk unsur persyaratan dan 3, 09 untuk waktu pelayanan. Prosedur pendaftaran yang beberapa kali mengalami perubahan prosedur, lalu kesulitan yang dialami dimana sebagian besar pengguna layanan kehabisan kuota Ketika mendaftar untuk melakukan perekaman KTP -el. Warga masyarakat juga masih mengalami kesulitan Ketika melakukan pendaftaran untuk layanan lainnya. Diagram Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat dibuka pada link berikut ini : https://bit.ly/Hasil_SKM_2022.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada analisa hasil survei periode Semester ke I Tahun 2019 maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan Hasil SKM Tahun 2021 ini, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang harus terus berbenah guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, terkait prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, kualitas pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan dan hal – hal lainnya
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang harus terus memberikan pelayanan yang mudah, murah dan cepat. Di masa pandemic yang saat ini masih terus berlangsung, Disdukcapil harus semakin meningkatkan kualitas pelayanan online, melakukan sosialisasi pelayanan dan kebijakan melalui berbagai platform media social yang dimiliki.
3. Sejak Bulan Juni 2022, warga yang akan melakukan perekaman KTP- elektronik dapat datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Magelang untuk melakukan perekaman, dengan membawa fotocopy KK dan Akta Kelahiran.
4. Saat ini Disdukcapil bekerjasama dengan Diskominfo Kabupaten Magelang juga sedang melakukan pembuatan aplikasi API MENOREH (Aplikasi Mengurus Dokumen Kependudukan Ora Ribet Tur Pekoleh) yang nantinya akan dipergunakan sebagai aplikasi untuk berbagai layanan di Disdukcapil. Semoga dengan aplikasi yang baru, warga masyarakat Kabupaten Magelang dapat dilayani dengan lebih baik, lebih mudah dan lebih cepat.

Magelang, Agustus 2022
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB.MAGELANG

LABBAIKA NUGROHO, S.STP, MM
Pembina
NIP. 19781106 199802 1 001