PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA





DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pada hakekatnya pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena masih belum sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, selaku salah satu OPD yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, merasa perlu untuk melakukan evaluasi pelayanan secara berkala terhadap kinerja OPD, sebagai OPD Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*). Sehubungan dengan itu, pada Tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna telah melakukan analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil analisis SKM ini, diharapkan dapat menjadi motivasi bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam meningkatkan kualitas pelayanan, akuntabilitas dan mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Sehingga dimasa yang akan datang kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Natuna khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna semakin bertambah baik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusun SKM yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Hasil Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Tahun 2022.

Ranai, 29 Oktober 2022
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA

PEMERINTAH KABUPATEN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL NATUNA

H. ILHAM KAULI, S. Sos, M. Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691212 199003 1 005

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Permasalahan 2

1.3 Tujuan 2

1.4 Ruang Lingkup 2

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 4

2.1 Pelayanan Publik 4

2.2 Kepuasan Masyarakat 6

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat 8

BAB III. PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL 10

BAB IV. METODOLOGI 12

4.1 Tahapan Kegiatan 12

4.2 Unsur 12

4.3 Responden 13

4.4 Metode pengumpulan Data 13

4.5 Bentuk Jawaban 13

4.6 Pengolahan Dan Analisis Data 14

4.7 Kategori Hasil Pengukuran 14

4.8 Pengujian Kualitas Data 15

4.9 Pra Hasil Penilaian Responden 15

BAB V. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 18

5.1 Hasil Penyusunan SKM 18

5.2 Pembahasan 19

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN 22

6.1 Kesimpulan 22

6.2 Saran 23

6.3 Tindak Lanjut 24

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	14
4.2	Karakteristik Responden Pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Semester I Tahun 2022.....	15
4.3	Karakteristik Responden Pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Semester I Tahun 2022.....	16
4.4	Hasil Penilaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Semester II Tahun 2022	16
4.5	Hasil Penilaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Semester II Tahun 2022	17
5.1	Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2022	18
5.2	Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Semester II Tahun 2022	19
5.3	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semester I Tahun 2022	20
5.4	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semester II Tahun 2022	21
5.3	Tindaklanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Natuna Tahun 2021	25

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, antara lain dengan melakukan penyusunan survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Penyusunan SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Hasil penyusunan SKM akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Natuna untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil penyusunan SKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh ASN, sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan mayarakat yang disampaikan baik melalui media massa, sosial maupun secara perorangan, akibatnya dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap keberadaan ASN. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan/OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit -belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan
prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh ASN dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Seharusnya di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani.

Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri, antara lain *hospitality* (keramah tamahan dalam pelayanan).

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2022 ini Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna telah melakukan Pengukuran terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat.

1.2. RUMUSAN PERMASALAHAN

Adapun permasalahan yang ingin dijawab dalam kegiatan ini adalah sejauhmana kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam memberikan pelayanan publik yang sudah diamanatkan oleh Undang-Undang.

1.3. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna akan memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.4. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan, 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 telah 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 dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu semua fasilitas yang mendukung aktivitas pelayanan publik untuk kelancaran dan kenyamanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama dan terpenting dalam penyelenggaraan Pemerintahan (LAN, 2006:5). Untuk itu hendaknya setiap organisasi pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian kepada bagaimana penyelenggaraan pelayanan publiknya. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Mulyanto (2008) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu sisi ekonomi, politik, hokum, dan sosial budaya. Perbedaan masing-masing pengertian tersebut terletak pada karakteristik bidang yang menjadi penekanannya. Pemerintah telah memahami arti penting dari pelayanan publik ini. Untuk itu Pemerintah bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.UU No. 25 Tahun 2009 ini diharapkan mampu menjadi landasan hukum sekaligus panduan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah.

Didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pelaksanaannya penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya terus menerus di evaluasi untuk melihat bagaimana kinerja dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Menurut Ratminto dan Winarsih (2009) yang telah menyimpulkan berbagai teori mengenai pengukuran kinerja pelayanan publik, menjelaskan bahwa pengukuran kinerja harus menggunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan yang berorientasi pada hasil.

Sebagai implementasi dari UU No. 25 Tahun 2009, maka Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yang merupakan perubahan ketiga tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Adapun Ukuran yang berorientasi pada hasil setidaknya dapat di ukur dengan kriteria sebagai berikut:

a. ***Efektivitas*** yang merupakan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan organisasai ini harus juga mengacu pada visi organisasi.
b. ***Produktivitas*** yang merupakan ukuran yang menunjukan kemampuan pemerintah dalam menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.

c. ***Efisiensi*** yang merupakan perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya Pemerintah harus menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang minimal mungkin. Dengan demikian, kinerja Pemerintah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dengan biaya yang semurah-murahnya.
d. ***Kepuasan*** yang merupakan ukuran seberapa jauh Pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat.
e. ***Keadilan*** yang merupakan cakupan atau jangkawan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

Adapun ukuran yang berorientasi pada proses adalah sebagai berikut:

a. ***Responsivitas*** merupakan kemampuan Pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap pemerintah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta kebutuhan masyarakat.
b. ***Responsibilitas*** adalah ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
c. ***Akuntabilitas*** adalah ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
d. **Keadaptasian** adalah ukuran yang menunjukan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi dilingkungannya.
e. **Kelangsungan** hidup adalah seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
f. **Keterbukaan atau transparansi** yang merupakan penginformasian prosedur/tatacara penyelenggaraan pemerintahan sehingga mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
g. **Empati** merupakan perlakukan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan terhadap isu aktual yang sedang berkembang.

Pada ukuran kinerja tersebut dijelaskan bahwasanya salah satu ukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Untuk itu perlu kiranya penyelenggara pelayanan publik memperhatikan bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakannya.

2.2. KEPUASAN MASYARAKAT

Menurut Yunus (2001) kepuasan masyarakat merupakan evaluasi beli dimana alternative yang dipilih sekurang - kurangnya sama atau melampaui harapan pengguna (Engel, 1990). Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1996 dalam Yunus,2001). Sebagai kesimpulan Yunus 2001 menjelaskan kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaaan masyarakat setelah membandingkannya dengan harapan. Menurut Donovan dkk.(2001) kepuasan masyarakat merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan persepsi mereka terhadap pelayanan tersebut. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara harapan dari pelayanan publik yang diberikan dengan kinerja dari pelayanan publik itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat dicapai ketika persepsi dari pelayanan publik yang mereka terima sesuai dengan ekspektasi mereka. Ketika sebaliknya akan menyebabkan ketidak puasan (Donovan dkk, 2001).

Beberapa teori yang menjelaskan mengenai kepuasan masyarakat menurut Donovan dkk. (2001) adalah sebagai berikut:

a. ***Equity Theory.*** Pada teori ini kepuasaan terjadi ketika masyarakat merasa bahwa outcome atau hasi dari pembelian barang maupun pelayanan dalam cara yang sama seimbang dengan input yang dipergunakan untuk mendapatkan barang atau pelayanan tersebut.
b. ***Attribution Theory.*** Pada teori ini kepuasan diperoleh dari hasil dari bagaimana perolehan proses perolehan pelayanan publik tersebut, apakah sukses maupun gagal. Dan penyebab dari proses perolehan tersebut berasal dari faktor internal, seperti kemampuan masyarakat melakukan usaha untuk memperoleh, atau faktor eksternal seperti usulan masyarakat terhadap pelayanan publik yang spesifik dan pelayanan selektif atau keberuntungan.
c. ***Performance Theory.*** Berdasarkan dari pendekatan kepuasan masyarakat yang langsung berhubungan dengan karakteristik dari produk atau pelayanan, sehingga kepuasan dapat diukur secara objektif.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, sejatinya kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara harapan dari masyarakat akan kinerja pelayanan publik dengan kinerja dari pelayanan publik itu sendiri. Harapan masyarakat dapat dibentuk dari beberapa hal (Donovan dkk, 2001), seperti:

a. Kebutuhan individu. Setiap pengguna pelayanan publik akan memiliki kebutuhan individu yang diharapkan dapat dipenuhi. Hal ini kemungkinan akan berbeda antar pelayanan dan antar masyarakat itu sendiri.
b. Pengalaman sebelumnya yang membentuk ekspektasi. Sebagai contoh, jika seseorang mendapatkan kepuasan dari pelayanan publik A akan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan publik A.

c. Perkataan dan media komunikasi. Pengalaman dari teman dan keluarga, dan opini dari mereka di media akan penting membentuk ekspektasi dari pelayanan.
d. Komunikasi dari penyelenggara pelayanan. Materi tercetak dan perkataan dari penyelenggara pelayanan akan memberikan dampak yang langsung terhadap ekspekstasi. Terkadang sangat cepat, hal ini mungkin sangat penting untuk tidak meningkatkan ekspektasi yang tinggi dan memberikan penilaian yang realistik kepada pengguna pelayanan yang mungkin menerima.
e. Komunikasi implisit. Sebagai contoh penampilan dari gedung akan menjadi pedoman terhadap kualitas pelayanan yang ada di dalamnya. Sudah seharusnya tampilan Sarana dan prasarana yang bagus tentunya harus diikuti oleh pelayanan manusia didalamnya.
f. Reputasi pelayanan itu sendiri. Reputasi dari pelayanan secara lebih luas akan meningkatkan dan menurunkan ekspektasi tentang pelayanan publik. Reputasi dari pelayanan dibentuk dari persepsi individu dari pengalamannya dan reputasi dari pemerintah itu sendiri.
g. Kepercayaan personal dan nilai. Sebagai contoh pendukung dari pelayanan publik kemungkinan lebih memaafkan terhadap buruknya pelayanan publik yang diberikan.
h. Kondisi alamiah dari kelompok pengguna. Hal ini termasuk kelas sosial, umur, dan bahkan kesukuan dari kelompok pengguna yang akan mempengaruhi ekspektasi pengguna.

Sedangkan ukuran kinerja pelayanan publik salah satunya dapat dilihat dari *SERVQUAL*, yang diukur dalam beberapa kategorisasi (Donovan dkk, 2001):

a. *Tangibles*, yang merupakan bentuk fisik dari fasilitas dan peralatan yang tersedia dari unit pelayanan, penampilan dari pelaksana, dan seberapa mudah untuk dapat memahami material komunikasi.
b. *Realibilitas*, yang merupakan kinerja pelayanan seperti yang dijanjikan secara bebas dan tidak tergantung dengan hal lainnya;
c. *Responsivitas*, membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat;
d. *Assurance*, memberikan rasa aman dan kepercayaan;
e. *Empathy*, Memberikan perhatian individu dan pelayanan individu kepada masyarakat;
f. *Recovery*, Mampu memperbaiki ketika terjadi permasalahan.

Page dkk. (2004) menyatakan bahwa ada beberapa faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat :

a. *Delivery*. Bagaimana pelayanan publik menghantarkan hasil kepada masyarakat sebagaimana yang telah dijanjikan dan bagaimana pengelola pelayanan publik tersebut mengatasi setiap permasalahan yang mungkin timbul;

b. *Timeliness.* Bagaimana pelayanan publik merespon secara cepat tentang bagaimana hubungan dengan konsumen dan berhubungan dengan hati secara cepat tanpa melewatinya diantara staf;
c. *Profesionalism.* Staf memiliki kompetensi dan memperlakukan konsumen secara adil;
d. *Information.* Informasi yang diberikan kepada konsumen akurat dan komprehensif dan mereka tetap diinformasikan mengenai perkembangannya;
e. *Staff attitude.* Perilaku staf seperti keramahan, sopan, dan simpati terhadap semua kebutuhan masyarakat.

Faktor - faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Donovan dkk, 2001) :

a. Faktor yang memberikan ketidak puasan. Jika faktor-faktor tersebut dirasakan tidak cukup, maka ketidakpuasan akan terjadi, akan tetapi peningkatan kinerja melebihi apa yang diharapkan tidak serta merta akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.
b. Faktor yang memberikan kepuasan. Merupakan faktor-faktor yang ketika dilakukan perubahan lebih baik dari sebelumnya akan menyebabkan meningkatnya persepsi. Jika faktor ini tidak ada maka akan berpengaruh sedikit terhadap kepuasan masyarakat.
c. Faktor kritis merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan.
d. Faktor netral yang tidak terpengaruh terhadap adanya perubahan-perubahan.

Bagaimanapun, pengukuran dari kepuasan masyarakat terjadi banyak variasi atau bervariatif. Ketika pengukuran itu tidak baik akan mengarah kepada perencanaan yang tidak baik pula dan pada akhirnya mengarah kepada kesalahan alokasi dari sumberdaya dan akan menyebabkan ketidak efektifan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk menghindari adanya variasi pengukuran kepuasan masyarakat, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Permenpan tersebut merupakan data dan informasi mengenai 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. Adapun sasaran dari IKM tersebut adalah :

a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;

c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh karena adanya data IKM adalah :

a. Di ketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Di ketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.

BAB III

PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan beberapa peraturan:

a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Kabupaten / Kota.
b. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2016 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2017 Nomor 6).

Berdasarkan kedua peraturan tersebut praktis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna memiliki tugas pokok: "Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil". Untuk mewujudkan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalankan fungsi sebagai berikut :

a. Perumusan kebijakan di Bidang Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Pemanfaatan data;
b. Pelaksanaan kebijakan di Bidang Kependudukan, Pencatatan Sipil dan dan Pemanfaatan data;
c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Pemanfaatan data;
d. Pelaksanaan administrasi dinas di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Pemanfaatan data;
e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna terdiri atas 1 Kepala Dinas , 1 Sekretaris, 2 Sub Bagian, 3 Bidang, dan 9 Jabatan Fungsional. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna telah memberikan pelayanan untuk :

a. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang meliputi :
   - Surat Keterangan Pindah Penduduk Antar Kabupaten/Kota dan Provinsi (WNI)
   - Surat Pindah Datang Penduduk Antar Kabupaten/Kota dan Provinsi (WNI)
   - Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara (SKPPS) Warga Negara Asing (WNA) / Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Warga Negara Asing
   - Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
   - Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Warga Negara Indonesia.
   - Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Warga Negara Indonesia.
b. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang meliputi :
   - Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan Non Muslim
   - Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
   - Penerbitan Kutipan Akta Kematian

- Penerbitan Kutipan Akta Perceraian Non Muslim
- Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak
- Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak.
- Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak.
- Perubahan Status Kewarganegaraan.

c. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data :
- Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- Permohonan Informasi Publik Atas Dasar Permintaan.
- Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.
- Pengelolaan Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.
- Pengaduan Masyarakat Secara Langsung
- Pengaduan Masyarakat Secara Online.

BAB IV
METODOLOGI

4.1 TAHAPAN KEGIATAN

Penyusunan SKM untuk pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dilaksanakan 2 (dua) Kali dalam kurun waktu satu Tahun yang merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, pelaksanaan SKM terdiri atas beberapa tahapan penting, yaitu :

Tahap pertama, persiapan. Pada tahap persiapan dilakukan tiga kegiatan, yaitu penetapan pelaksana, penyiapan bahan, dan penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data. Penetapan pelaksana dilakukan dengan membentuk tim penyusunan SKM yang terdiri atas Ketua Tim, Sekretaris dan Anggota. Adapun bahan utama yang perlu dipersiapkan adalah kuisioner yang telah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Adapun responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden yang dipilih ditetapkan 100 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan. Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah di Kabupaten Natuna. Sedangkan waktu pelaksanaan SKM sendiri adalah Semester 1 bulan Januari s/d Juni 2022 dan Semester 2 bulan Juli s/d Oktober 2022.

Tahap kedua, pelaksanaan pengumpulan data. Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner oleh tim penyusunan SKM kepada responden dilokasi dan waktu yang telah ditentukan.

Tahap ketiga, pengolahan data. Setelah data terkumpul, pada tahapan ini dilakukan pengolahan data. Mekanisme pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Tahap keempat, laporan penyusunan indeks. Pada tahapan ini dilakukan penyusunan SKM. Dalam tahap ini penyusun harus cermat dalam setiap kegiatan yang dilakukan dan dianalisis, agar nantinya didapat hasil yang maksimal dan kridibel untuk disajikan kepada yang berwenang.

4.2. UNSUR

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur pelayanan publik yang di survei. Adapun 9 unsur tersebut adalah:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan, 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 telah 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 dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, adalah semua yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran dan kenyamanan pelayanan.

4.3. RESPONDEN

Adapun responden yang disurvei dipilih secara acak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Responden merupakan penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sebanyak 100 responden, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, selama kurun waktu Semester I dan Semester II Tahun 2021.

4.4. METODE PENGUMPULAN DATA

Adapun metode pengumpulan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada responden yang dilakukan oleh tim penyusunan SKM dan melalui kuisioner pengisian langsung yang dilakukan oleh responden.

4.5. BENTUK JAWABAN

Adapun bentuk jawaban yang disampaikan oleh responden sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Bentuk jawaban kuisioner dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi persepsi 4.

4.6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Adapun bentuk pengolahan dan analisis data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ terimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} \times \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$IKM = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi} \times Nilai\ Penimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25 dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan = IKM x 25

Mengingat unit pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

a. Menambah unsur yang dianggap relevan. Hal ini tidak dilakukan mengingat 9 unsur pelayanan telah dianggap sesuai untuk mengukur kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna;
b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1. Pada penyusunan IKM ini tidak dilakukan pemberian bobot yang berbeda.

4.7. KATEGORISASI HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, dan melalui proses yang panjang serta melalui rumusan yang tertera di atas, maka hasil tersebut dapat dikategorisasikan seperti yang tersaji dalam tabel 4.1 pada halaman berikut :

Tabel 4.1

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	1,00-1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	65,00 - 70,01	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	70,01 - 88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

4.8. 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, pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui prifil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisa objektivitas.

4.9. PRA HASIL PENILAIAN RESPONDEN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor, yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan namun dalam survey ini tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna mengambil 2 faktor karakteristik responden hal ini dianggap sudah cukup mewakili. Dari survey yang dilaksanakan pada Semester I Tahun 2022 jumlah kuesioner 100 seluruhnya terisis 100 kuesioner dan hasil survey Semester II Tahun 2022 dengan jumlah kuisioner 100 hanya 99 kuisioner yang disampaikan sementara untuk 1 kuisoner tidak dikembalikan oleh responden. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Untuk memberikan kejelasan yang detail maka berikut kami buatkan dalam bentuk tabel.

Berikut kami sajikan tabel 4.2 Karakteristik responden pengunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Tahun 2022, sebagaimana tertera pada halaman berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Semester I Tahun 2022

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Laki	45
		Perempuan	55
2.	Pendidikan	SD	12
		SMP	9
		SMA	47
		S1	29
		S2	3
3.	Jumlah Responden		100

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 di atas, beberapa hal yang ditemukan sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin terbanyak adalah Laki-laki (45%), perempuan (55%), artinya bahwa perempuan mendominasi untuk mendapatkan layanan.

2. Pendidikan responden terbanyak adalah SMA (47%), artinya menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, menengah keatas.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Semester II Tahun 2022

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Laki	55
		Perempuan	44
2.	Pendidikan	SD	10
		SMP	8
		SMA	58
		S1	22
		S2	1
3.	Jumlah Responden		99

Berdasarkan data pada Tabel 4.3 di atas, beberapa hal yang ditemukan sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin terbanyak adalah Laki-laki (55%), perempuan (44%), artinya bahwa laki-laki pada Semester II ini mendominasi untuk mendapatkan layanan.
2. Pendidikan responden terbanyak adalah SMA (58%), artinya menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, menengah keatas.

Tabel 4.4

Hasil Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Semester I Tahun 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Konversi
U1	Persyaratan Pelayanan	3,30	82,50
U2	Prosedur Pelayanan	3,44	86,00
U3	Waktu Pelayanan	3,30	82,50
U4	Biaya/Tarif	3,94	98,50
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,33	83,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,50
U8	Sarana Dan Prasarana	3,36	84,00
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	95,50

Tabel 4.5

Hasil Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna
Semester II Tahun 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Konversi
U1	Persyaratan Pelayanan	3,47	86,75
U2	Prosedur Pelayanan	3,46	86,50
U3	Waktu Pelayanan	3,39	84,55
U4	Biaya/Tarif	3,89	97,25
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,46	86,50
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48	87,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	86,00
U8	Sarana Dan Prasarana	3,42	85,50
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	98,00

BAB V
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 HASIL PENYUSUNAN SKM

Setelah dilakukan pengolahan data terhadap seluruh kuisioner yang masuk maka dapat diperoleh nilai SKM untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna pada Semester I Tahun 2022 adalah 86,30, sedangkan pada Semester II Tahun 2022 adalah 87,81 dari dua priode tersebut tidak banyak mengalami perubahan yang signifikan jadi yang diambil pada hasil SKM tahun 2022 adalah pada Semester II Tahun 2022 dengan tidak mengesampingkan hasil SKM pada Semester I, jika mengacu pada kategorisasi hasil pengukuran SKM maka berdasarkan nilai dua Semester tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna pada semester I Baik dengan mutu pelayanan B dan pada Semester II dengan mutu pelayanan B. Laporan hasil Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan dapat dilihat pada Lampiran 1 dan 2. Adapun nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini.

Tabel 5.1
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,30	82,50	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,44	86,00	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,30	82,50	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,94	98,50	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,30	83,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,50	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,60	84,00	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	95,50	A	Sangat Baik
Nilai Rata – rata tertimbang		**3,452**			
Indeks Kepuasan Masyarakat		**86,30**		**B**	**BAIK**

Sumber : Data sekunder diolah

Tabel 5.2
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Semester II Tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,47	86,75	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,89	97,25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	87,00	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,44	86,00	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,42	85,50	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	98,00	A	Sangat Baik
Nilai Rata – rata tertimbang		**3,512**			
Indeks Kepuasan Masyarakat		**87,81**		**B**	**BAIK**

Sumber : Data sekunder diolah

5.2 PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 5.1 Semester I Tahun 2022 diatas diketahui bahwa nilai unsur Biaya/tarif adalah Biaya yang dikenakan dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna memiliki nilai tertinggi, unsur tersebut memperoleh nilai unsur 3,94, artinya para pemohon layanan telah mengetahui bahwa kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tidak dipungut biaya atau gratis dan Sedangkan nilai unsur terendah dimiliki oleh unsur persyaratan dan waktu pelayanan 3,30, yang perlu menjadi point perhatian, bahwa persyaratan dan waktu pelayanan masih dianggap terlalu rumit dan waktu menunggu yang masih terlalu lama.

Berdasarkan tabel 5.2 Semester II Tahun 2022 diatas diketahui bahwa nilai unsur Biaya/tarif adalah Biaya yang dikenakan dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna memiliki nilai tertinggi, unsur tersebut memperoleh nilai unsur 3,92, artinya para pemohon layanan telah mengetahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna telah memiliki pengaduan dan penanganan pengaduan dan Sedangkan nilai unsur terendah dimiliki oleh unsur waktu pelayanan 3,39, waktu pelayanan merupakan point yang perlu menjadi perhatian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna karena dipandang masih lambat.

Permasalahan yang terkait dengan pengurusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna berdasarkan hasil wawancara dengan responden diperoleh informasi sebagai berikut :

1. Petugas *Front Office* belum maksimal dalam memberikan layanan dan hal ini perlu mendapat pengawasan dari Kepala Bidang yang membawahinya. Diharapkan agar tidak jenuh, maka perlu rotasi atau ganti shif agar celah waktu tidak hilang/loss dan perlu diberikan pendidikan dan latihan atau bimbingan teknis.
2. Perlu Sosialisasi yang terus berkelanjutan dari tingkat Kecamatan sampai ke Desa/Kelurahan tentang kemudahan-kemudahan layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam perjalanan waktu bahwa Unsur Pelayanan Publik mengalami perubahan beberapa kali, yang pertama berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 yang meliputi 14 unsur. Yang kedua mengalami perubahan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, yang menyederhanakan menjadi 9 Unsur dan yang ke tiga melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terjadi perubahan, namun jumlah unsurnya tetap 9. Setelah melihat hasil nilai SKM per unsur pelayanan, akhirnya bisa mengakumulasikannya menjadi nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Secara keseluruhan, sebagaimana tabel 5.1 dihalaman berikut :

Tabel 5.3
Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tahun 2021 Semester I Tahun 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM/Unsur Layanan	IKM Unit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,30	82,50	86,30
U2	Prosedur Pelayanan	3,44	86,00	
U3	Waktu Pelayanan	3,30	82,50	
U4	Biaya/Tarif	3,94	98,50	
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,33	83,25	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,75	
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,50	
U8	Sarana dan Prasarana	3,36	84,00	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	95,50	

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar (86,30) berarti pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna pada predikat Baik dan memenuhi harapan pelanggan (>88,30).

Tabel 5.4
Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tahun 2021 Semester II Tahun 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM/Unsur Layanan	IKM Unit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,47	86,75	87,81
U2	Prosedur Pelayanan	3,46	86,50	
U3	Waktu Pelayanan	3,39	84,75	
U4	Biaya/Tarif	3,89	97,25	
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,46	86,50	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48	87,00	
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	86,00	
U8	Sarana dan Prasarana	3,42	85,50	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	98,00	

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar (87,81) berarti pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna pada predikat Baik dan memenuhi harapan pelanggan (>88,30).

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sebagai penyedia layanan wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna pada tahun 2022 :

A. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2022

1. Pencapaian hasil pengukuran SKM secara kumulatif adalah 86,30. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sudah sangat baik dan sudah memenuhi harapan pelanggan yaitu > 88,30 walaupun belum mencapai titik maksimum 4 yaitu baik.

   Dua unsur berada dalam kategori sangat baik yaitu pada komponen :

   - Biaya/tarif (98,50);
   - Penanganan Pengaduan (95,50);

   Dan tujuh unsur berada dalam kategori baik yaitu pada komponen :

   - Persyaratan Pelayanan (82,50);
   - Prosedur Pelayanan (86,00);
   - Waktu Pelayanan (82,50);
   - Produk Spesifikasi Pelayanan (83,25);
   - Kompetensi Pelaksana (85,75);
   - Perilaku Pelaksana (86,50);
   - Sarana dan Prasarana (84,00.

2. Pada tingkat unit pelayanan, ada satu unsur dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi adalah :

   - Persyaratan Pelayanan (82,50);
   - Waktu Pelayanan (82,50).

3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan adalah;

   - Biaya/tarif (98,50);
   - Penanganan Pengaduan (95,50);

B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2022

1. Pencapaian hasil pengukuran SKM secara kumulatif adalah 87,81. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sudah sangat baik dan sudah memenuhi harapan pelanggan yaitu > 88,30 walaupun belum mencapai titik maksimum 4 yaitu baik.

Dua unsur berada dalam kategori sangat baik yaitu pada komponen :

- Biaya/tarif (97,25);
- Penanganan Pengaduan (98,00);

Dan tujuh unsur berada dalam kategori baik yaitu pada komponen :

- Persyaratan Pelayanan (86,75);
- Prosedur Pelayanan (86,50);
- Waktu Pelayanan (84,75);
- Produk Spesifikasi Pelayanan (86,50);
- Kompetensi Pelaksana (87,00);
- Perilaku Pelaksana (86,00);
- Sarana dan Prasarana (85,50).

2. Pada tingkat unit pelayanan, ada satu unsur dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi adalah :
   - Waktu Pelayanan (84,75).
3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan adalah;
   - Biaya/tarif (97,25);
   - Penanganan Pengaduan (98,00);

6.2. SARAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna pada Semester I dan II Tahun 2022 tersebut diatas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna harus lebih berkomitmen dalam hal peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan teknis. Selain itu, petugas didorong untuk lebih aktif, inovatif dan konsentrasi / fokus memahami dan menjiwai terhadap tugas pokok yaitu Pelayanan Publik.
2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan harus terus ditingkatkan dan perlu diberi apresiasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna juga perlu terus berkomitmen untuk tetap menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.
3. Penerapan kode etik pelayanan harus lebih ditekankan pada petugas pelayanan dengan menerapkan senyum, salam dan sapa agar masyarakat merasa lebih terlayani dengan baik.
4. Agar mempermudah dan mempercepat proses pelayanan penebitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan memangkas penyebab keterlambatan tersebut.
5. Peningkatan Sarana dan prasarana yang ada dalam memenuhi keinginan para pengguna layanan.

6.3 TINDAK LANJUT

Tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan rekomendasi di atas adalah sebagai berikut :

Tabel 5.5

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA TAHUN 2022

NO.	PERMASALAHAN	REKOMENDASI	RENCANA AKSI	UKURAN KEBERHASILAN	TARGET CAPAIAN 2023	KETERANGAN
1.	Persyaratan Pelayanan yang masih dianggap terlalu rumit	Akan dijelaskan melalui Forum konsultasi publik, Website Dinas, Sosialisasi baik di Kecamatan maupun Desa dan media online.	Akan disampaikan Standar Pelayanan pada Sosialisasi, Website dan media online yang dimiliki oleh Dukapil Kab. Natuna	Tersedianya informasi layanan di Media Elektronik dan online	Publikasi Melalui RRI Cabang Natuna, Papan Plang Standar Pelayanan, Website Dukcapil dan Sosialisasi.	
2.	Waktu Pelayanan atau proses pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih dianggap terlalu lama	Akan dilakukan riview atas pengelolaan pelayanan pada internal dinas penyebab keterlambatan proses penerbitan dokumen	Rapat Internal Dinas atas hasil SKM yang dianggap belum memenuhi keinginan masyarakat	Tersedianya informasi SOP tentang waktu pelaksanaan pelayanan	Perubahan pada SOP dan Standar Pelayanan .	
3.	Perilaku pelaksana pelayanan masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat	Akan dilakukan riview atas pengelolaan pelayanan pada internal dinas penyebab keterlambatan proses penerbitan dokumen	Rapat Internal Dinas atas hasil SKM yang dianggap belum memenuhi keinginan masyarakat	Perubahan perilaku petugas pelayanan	Internalisasi Kode Etik Pelayanan	
3.	Sarana dan Prasarana pada Disdukcapil yang kurang memadai.	Akan dilakukan perbaikan secara bertahap mengingat kondisi anggaran yang kurang	Mengintegrasikan dengan BP3D dan BPKAD berkenaan dengan anggaran Dukcapil serta menginflementasikannya	Tersedianya anggaran untuk penambahan sarana dan prasarana pada Disdukcapil Kab. Natuna	Penambahan pengadaan Meja dan kursi pegawai, perbaikan ruang pelayanan.	

Tabel 5.6

MATRIK RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA TAHUN 2021

NO.	PERMASALAHAN	LANGKAH-LANGKAH	RENCANA AKSI	KRITERIA HASIL	WAKTU	KETERANGAN
1.	Persyaratan Pelayanan yang masih dianggap terlalu rumit	Akan dijelaskan melalui Forum konsultasi publik, Website Dinas, Sosialisasi baik di Kecamatan maupun Desa dan media online.	Akan disampaikan Standar Pelayanan pada Sosialisasi, Website dan media online yang dimiliki oleh Dukapil Kab. Natuna	Tersedianya informasi layanan di Media Elektronik dan online	JANUARI S/D JULI 2023	
2.	Waktu Pelayanan atau proses pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih dianggap terlalu lama	Akan dilakukan riview atas pengelolaan pelayanan pada internal dinas penyebab keterlambatan proses penerbitan dokumen	Rapat Internal Dinas atas hasil SKM yang dianggap belum memenuhi keinginan masyarakat	Tersedianya informasi SOP tentang waktu pelaksanaan pelayanan	JANUARI S/D JULI 2023	
3.	Perilaku pelaksana pelayanan masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat	Akan dilakukan riview atas pengelolaan pelayanan pada internal dinas penyebab keterlambatan proses penerbitan dokumen	Rapat Internal Dinas atas hasil SKM yang dianggap belum memenuhi keinginan masyarakat	Perubahan perilaku petugas pelayanan	JANUARI S/D JULI 2023	
3.	Sarana dan Prasarana pada Disdukcapil yang kurang memadai.	Akan dilakukan perbaikan secara bertahap mengingat kondisi anggaran yang kurang	Mengintegrasikan dengan BP3D dan BPKAD berkenaan dengan anggaran Dukcapil serta menginflementasikannya	Tersedianya anggaran untuk penambahan sarana dan prasarana pada Disdukcapil Kab. Natuna	JANUARI S/D JULI 2023	

INFORMASI PUBLIK DAN DOKUMENTASI YANG TERPUBLIKASI

Publikasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

pada Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna





Visi, Misi Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna

Berikut adalah *screenshoot* publikasi yang sudah diunggah pada *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna :

DISDUKCAPIL KABUPATEN NATUNA

SKM 2022 Semester 1







DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022








STOP
GRATIFIKASI

LAMPIRAN

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2022

Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna
Alamat : Jln. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng Ranai
Tlp/Fax. : 0773-31490 / 0773-31351

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
1	3	3	4	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	2	1
12	3	3	2	4	3	4	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	2	4	3	3	3	2	4
15	3	3	3	4	3	4	3	2	3
16	3	4	4	4	3	4	3	3	4
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	1	4	4	4	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	4	3	4	4	3	4	3	4
32	3	3	3	4	3	3	4	2	4
33	4	4	3	4	3	3	4	3	4
34	4	4	3	4	3	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	3	3	3	3	4
45	3	4	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	4	3	4	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	1
55	3	4	3	4	3	4	3	3	4
56	3	4	3	4	3	4	4	4	4
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4
59	3	4	3	4	3	4	4	3	4
60	3	3	3	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	4	3	4	3	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	3	3	4

66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
80	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
81	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
84	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
85	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
86	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
92	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
93	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
94	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	330	344	330	394	333	343	346	336	382	
NRR / Unsur	3,300	3,440	3,300	3,940	3,330	3,430	3,460	3,360	3,820	
NRR tertbg/ unsur	0,363	0,378	0,363	0,433	0,366	0,377	0,381	0,370	0,420	*) 3,452
IKM Unit Pelayanan										**) 86,295

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,300
U2	Prosedur pelayanan	3,440
U3	Waktu pelayanan	3,300
U4	Biaya / tarif pelayanan	3,940
U5	Produk Pelayanan	3,330
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,430
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,460
U8	Sarana dan prasarana	3,360
U9	Penanganan pengaduan layanan	3,820

IKM UNIT PELAYANAN : 86,30

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA
SEMESTER I TAHUN 2022

NILAI SKM

NO.	UNSUR PELAYANAN	SKM/UNSUR LAYANAN	SKM UNIT PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	82,50	86
2.	Prosedur Pelayanan	86,00	
3.	Waktu Pelayanan	82,50	
4.	Biaya/Tarif	98,50	
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	83,25	
6.	Kompetensi Pelaksana	85,75	
7.	Perilaku Pelaksana	86,50	
8.	Sarana Dan Prasarana	84,00	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	95,50	

NAMA LAYANAN : KK, KTP-eL, KIA DAN AKTA PENCATATAN SIPIL

RESPONDEN

JUMLAH : 100 Orang

JENIS KELAMIN : L = 45 Orang / P = 55 Orang

PENDIDIKAN : SD = 12 Orang

SMP = 9 Orang

SMA = 47 Orang

DIII = - Orang

S1 = 29 Orang

S2 = 3 Orang

Priode Survey = Bulan Januari s/d Juni 2022

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2022

Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna
Alamat : Jln. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng Ranai
Tlp/Fax. : 0773-31490 / 0773-31351

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	1	4	3	4	1	4	3	3	3
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	3	4	3	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	3	4	4	3	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	4	4	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	3	3	3	4	4	3	3	3	4
19	4	3	3	4	4	3	3	3	4
20	4	3	4	4	4	3	3	4	4
21	4	4	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	4	4	2	4
28	4	3	4	4	4	3	3	3	4
29	4	3	4	4	4	4	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	4	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	3	3	4	3	3	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	4	3	3	3	4	4
38	3	3	3	4	3	4	4	4	4
39	3	4	4	4	3	4	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	4	4	2
41	3	4	3	4	4	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	4	3	3	4
44	3	3	3	4	3	4	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	3	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	4	4	4	3	4
52	4	3	3	4	4	3	3	4	4
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	4	4	3	4	3	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	4	4	4	3	3	3	3	4
64	3	4	4	4	4	3	3	3	4
65	3	3	4	4	3	3	4	3	4

66	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
67	3	2	2	4	4	3	3	2	4	
68	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
73	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
86	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	3	3	2	4	
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
92	3	2	3	3	4	3	3	4	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
94	3	4	2	4	3	3	3	3	4	
95	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
96	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	347	346	339	389	346	348	344	342	392	
NRR / Unsur	3,470	3,460	3,390	3,890	3,460	3,480	3,440	3,420	3,920	
NRR tertbg/ unsur	0,382	0,381	0,373	0,428	0,381	0,383	0,378	0,376	0,431	*) 3,512
IKM Unit Pelayanan										**) 87,808

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,470
U2	Prosedur pelayanan	3,460
U3	Waktu pelayanan	3,390
U4	Biaya / tarif pelayanan	3,890
U5	Produk Pelayanan	3,460
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,480
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,440
U8	Sarana dan prasarana	3,420
U9	Penanganan pengaduan layanan	3,920

IKM UNIT PELAYANAN : 87,81

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA
SEMESTER II TAHUN 2022

NILAI SKM

NO.	UNSUR PELAYANAN	SKM/UNSUR LAYANAN	SKM UNIT PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	86,75	87
2.	Prosedur Pelayanan	86,50	
3.	Waktu Pelayanan	84,75	
4.	Biaya/Tarif	97,25	
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	86,50	
6.	Kompetensi Pelaksana	87,00	
7.	Perilaku Pelaksana	86,00	
8.	Sarana Dan Prasarana	85,50	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	98,00	

NAMA LAYANAN : KK, KTP-eL, KIA DAN AKTA PENCATATAN SIPIL

RESPONDEN

JUMLAH : 99 Orang

JENIS KELAMIN : L = 55 Orang / P = 44 Orang

PENDIDIKAN : SD = 10 Orang

SMP = 8 Orang

SMA = 58 Orang

DIII = - Orang

S1 = 22 Orang

S2 = 1 Orang

Priode Survey = Bulan Juli s/d Oktober 2022

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng Telp. (0773) 31490, Fax. (0773) 31351
Email : disdukcappil.natuna@gmail.com
RANAI

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA

NOMOR 17 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA TAHUN 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dipandang perlu untuk melakukan survey;

b. bahwa Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
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. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang–Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-

Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 6) ; dan
9. Peraturan Bupati Natuna Nomor 23 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimum Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akta Pencatatan Sipil Gratis (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 23).

M E M U T U S K A N :

Menetapkan :

Pertama : Menetapkan Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Tahun 2022;

Kedua : Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud pada diktum PERTAMA bertugas :
a. menyusun dan menyiapkan bahan survey.
b. Mengolah dan membuat hasil survey.
c. Melaporkan hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Ketiga : Daftar nama-nama dan jabatan dalam Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Tahun 2022 diatur dalam lampiran Surat Keputusan ini;

Keempat : Segala biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Natuna;

Kelima : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
Pada Tanggal 13 Januari 2022

KEPALA DINAS

H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691212 199003 1 005

Tembusan disampaikan Kepada Yth :
1. Bupati Natuna di Ranai sebagai laporan
2. Arsip.

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna
Nomor : 17 Tahun 2022
Tanggal : 19 Januari 2022

DAFTAR NAMA-NAMA DAN JABATAN DALAM TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA TAHUN 2022

NO.	NAMA / NIP	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si NIP. 196912121990031005	Kepala Dinas	Ketua Tim	
2	DARWANDI, S.Sos NIP. 197201292000031004	Sekretaris	Sekretaris	
3	Drs. AS'ARI NIP. 19660314196021001	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Anggota	
4	Drs. ABDUL MAZI NIP. 196610251998021002	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Anggota	
5	SIROJUDDIN, A.Md NIP. 197611042000121002	Plt. Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data	Anggota	
6	AHMAD YANI, SE NIP. 198006212000121002	Administrator Data Base Kependudukan	Anggota	
7	SURYATI, S.IP NIP. 197807242000122004	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Anggota	
8	IRSAN LESMANA, S.Sos NIP. 198305302011011002	Administrator Data Base Kependudukan	Anggota	
9	EKA PUTRA NASRI, S.STP NIP. 199512242018081004	Analis Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Anggota	
11	PRIMADANI, SE NIP. 198107102008031003	Analis Data Dan Informasi	Anggota	
10	DANI SUKRON HAMDANI, ST NIP. 199207152020121018	Pranata Komputer Pertama	Anggota	

KEPALA DINAS,

H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196912121990031005