



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SEMESTER I (JANUARI s/d JUNI)



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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan Instansi Pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di Instansi Pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, yang diambil dengan cara memberikan Kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar dapat lebih baik lagi. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Pemerintah Daerah Kabupaten Langkat dan masyarakat pengguna layanan di Kabupaten Langkat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Stabat, Juli 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LANGKAT
FAIZAL RIZAL MATONDANG, S.Sos, M.AP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691107 199303 1 009

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Gambar	iii
Daftar Tabel	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud,Tujuan dan Sasaran	2
D. Prinsip.....	3
E. Ruang Lingkup.....	4
F. Waktu Pelaksanaan	4
G. Tahapan Pelaksanaan	5
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	6
A. Metode Survei	6
B. Teknik Pengumpulan Data.....	7
C. Variabel Pengukuran SKM.....	7
D. Teknik Analisa Data.....	8
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	9
A. Persyaratan	11
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
C. Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	13
D. Sistem Infotmasi Pelayanan.....	14
E. Produk Layanan.....	15
F. Kompetensi Pelaksana	16
G. Perilaku Pelaksana	17
H. Sarana dan Prasarana.....	18
I. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
BAB IV TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL SKM.....	20
BAB V PENUTUP	22
A. Kesimpulan.....	22
B. Saran....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Grafik rata-rata skor setiap ruang lingkup pengukuran	10
Gambar 3. 2 Grafik Ruang Lingkup Persyaratan.....	11
Gambar 3. 3 Grafik Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur....	12
Gambar 3. 4 Grafik Ruang Lingkup Waktu Penyelesain Pelayanan.....	13
Gambar 3. 5 Grafik Ruang Lingkup Sistem Informasi Pelayanan.....	14
Gambar 3. 6 Grafik Ruang Lingkup Produk Layanan.....	15
Gambar 3. 7 Grafik Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	16
Gambar 3. 8 Grafik Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	17
Gambar 3. 9 Grafik Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	18
Gambar 3. 10 Grafik Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kategori Mutu Pelayanan.....	8
Tabel 3. 1 Rata-rata skor dan peringkat ruang lingkup pengukuran.....	9
Tabel 3. 2 IKM Ruang Lingkup Persyaratan.....	11
Tabel 3. 3 IKM Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	12
Tabel 3. 4 IKM Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	13
Tabel 3. 5 IKM Ruang Lingkup Sistem Informasi Pelayanan.....	14
Tabel 3. 6 IKM Ruang Lingkup Produk Layanan.....	15
Tabel 3. 7 IKM Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	16
Tabel 3. 8 IKM Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	17
Tabel 3. 9 IKM Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	18
Tabel 3. 10 IKM Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan.....	19
LAMPIRAN KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dilakukan oleh Aparatur Pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap Pelayanan Pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap Aparatur Kabupaten dan Kecamatan pada khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan public (*public service*).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan Pelayanan Publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari layanan surat. Berdasarkan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan public secara berkala sebagai bahan untuk menerapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayan public selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga pelayanan public.

B. DASAR HUKUM

Adapun dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

C. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

1. Maksud

Adapun maksud pelaksanaan kegiatan ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat

2. Tujuan

Adapun Tujuan pelaksanaan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat
- b. Melakukan pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat
- d. Mengevaluasi kelemahan dan kekurangan pelayanan pada masing-masing bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat
- e. Sebagai ukuran dalam menentukan penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada periode berikutnya.

3. Sasaran

Adapun sasaran pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Tercapainya hasil survei kepuasan masyarakat sebagai bahan acuan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik;
- b. Tersedianya hasil survei harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat
- c. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat

D. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipasif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa ada membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapasitas fisik dan mental.

6. Netralis

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat mencakup kategori yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
4. Sistem Informasi Pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

F. WAKTU PELAKSANAAN

Survei dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juni 2022 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, yaitu:

1. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
2. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

G. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat adalah sebagai berikut :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple ramdom sampling*
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket / kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada Tim Survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data.
7. Tim survei memproses kuesioner, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya 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 yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat anatar lain :

1. Pelayanan Biodata Penduduk
2. Pelayanan Penerbitan Kartu keluarga
3. Pelayanan Penerbitan KTP-el
4. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk
6. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk
7. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri
8. Pelayanan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
9. Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal
10. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
11. Pelayanan Surat Keterangan Lahir Mati
12. Pelayanan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
13. Pelayanan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
14. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
15. Pelayanan Surat Keterangan Pengangkatan Anak
16. Pelayanan Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
17. Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
18. Pelayanan Surat Keterangan Pencatatan Sipil
19. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran
20. Pelayanan Penerbitan Akta Kematian
21. Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan
22. Pelayanan Penerbitan Akta Perceraian
23. Pelayanan Penerbitan Akta Pengakuan Anak
24. Pelayanan Penerbitan Akta Pengesahan Anak

Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik yang sederhana.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

C. VARIABEL PENGUKURAN SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Penyelesaian Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyesuaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Sistem Informasi Pelayanan

Sistem Informasi Pelayanan ini adalah sistem informasi pelayanan publik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan 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. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang fungsinya sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

9. Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Langkat ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat ditentukan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61- 88.30	B	Baik
4	3.532 - 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

SURVEI KEMAMPUAN PELAYANAN (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LANGKAT

BULAN JANUARI s/d JUNI 2022

NILAI SKM

86.64

Kinerja Unit Pelayanan :
"BAIK"

NAMA PELAYANAN :
SELURUH JENIS LAYANAN

RESPONDEN

JUMLAH : 219 Orang

JENIS KELAMIN : L= 100 Orang / P = 119 Orang

SD = 14 Orang

SMP = 42 Orang

SMA = 130 Orang

DIII = 21 Orang

S1 = 10 Orang

S2 = 2 Orang

Periode Survei = (03-01-2022) s/d (30-06-2022)

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

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LANGKAT

FAIZAL RIZAL MATONDANG, S.Sos, M.AP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691107 199303 1 009

BAB III

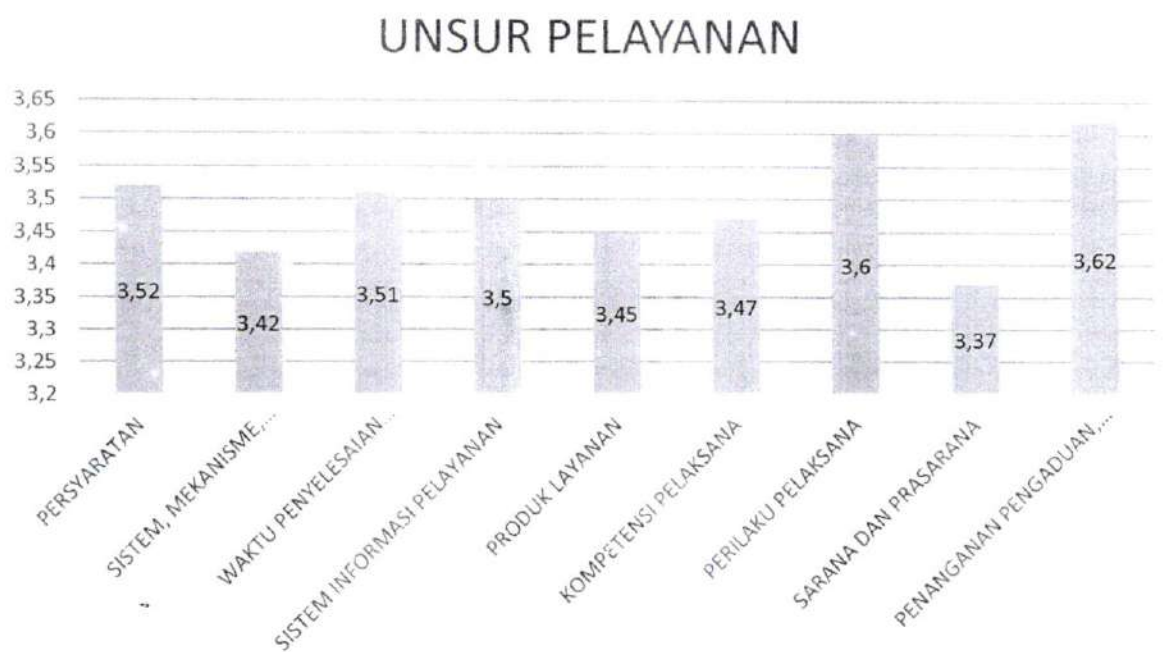
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LANGKAT)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 219. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 86.64 berada pada kategori **"Baik"** (pada interval 76,61 – 88,30). Hasil SKM tersebut diatas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 3.1 Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

NO	RUANG LINGKUP	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1	PERSYARATAN	3.52	Baik	3
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.42	Baik	8
3	WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	3.51	Baik	4
4	SISTEM INFORMASI PELAYANAN	3.50	Baik	5
5	PRODUK LAYANAN	3.45	Baik	7
6	KOMPETENSI PELAKSANA	3.47	Baik	6
7	PERILAKU PELAKSANA	3.60	Sangat Baik	2
8	SARANA DAN PRASARANA	3.37	Baik	9
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	3.62	Sangat Baik	1

Gambar 3.1 Grafik rata-rata skor pada setiap ruang lingkup pengukuran



Dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2022, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Langkat dapat diketahui bahwa unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai NRR Tertinggi yaitu dengan Rata-Rata Nilai Pengukuran 3.62. Sedangkan Sarana dan Prasarana merupakan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai pengukuran 3.37

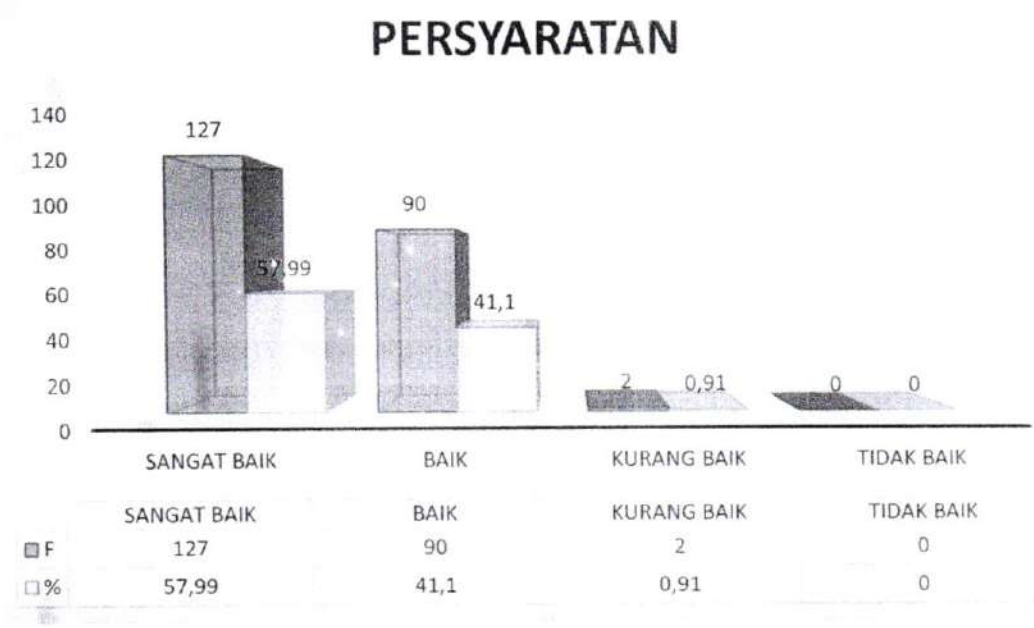
A. PERSYARATAN

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata skor sebesar 3.52 berada pada interval 3.0644 s/d 3.532 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berada pada kategori **Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	4	127	57.99
2	BAIK	3	90	41.10
3	KURANG BAIK	2	2	0.91
4	TIDAK BAIK	1	0	0
JUMLAH			219	100

Gambar 3.2 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat RRuang Lingkup Persyaratan



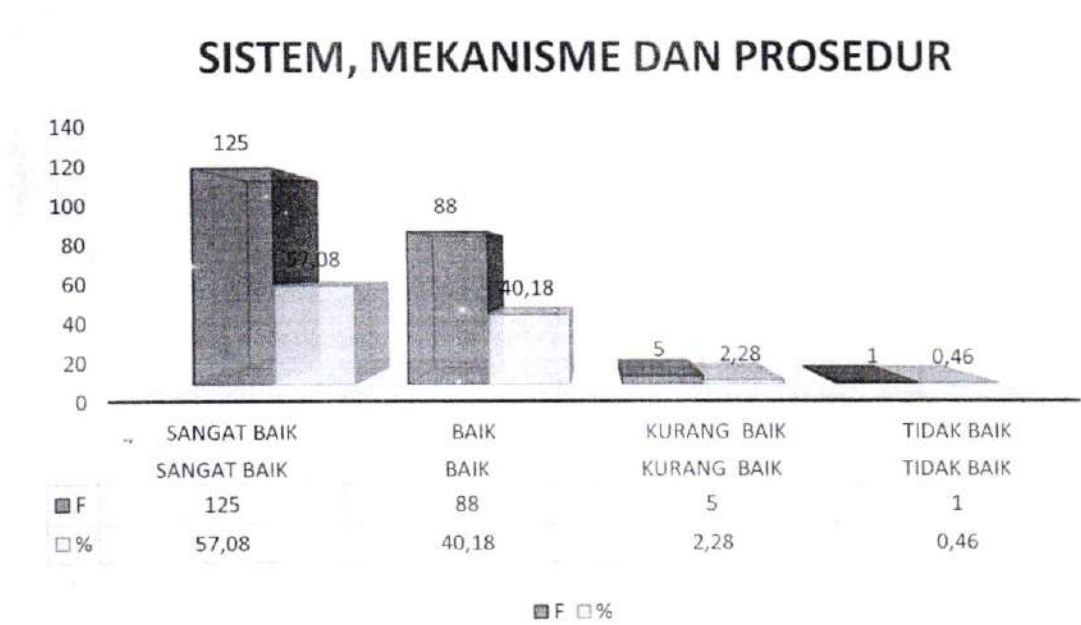
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.42 berada pada interval 3.0644 s/d 3.532 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berada pada kategori **Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	4	125	57.08
2	BAIK	3	88	40.18
3	KURANG BAIK	2	5	2.28
4	TIDAK BAIK	1	1	0.46
JUMLAH			219	100

Gambar 3.3 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur



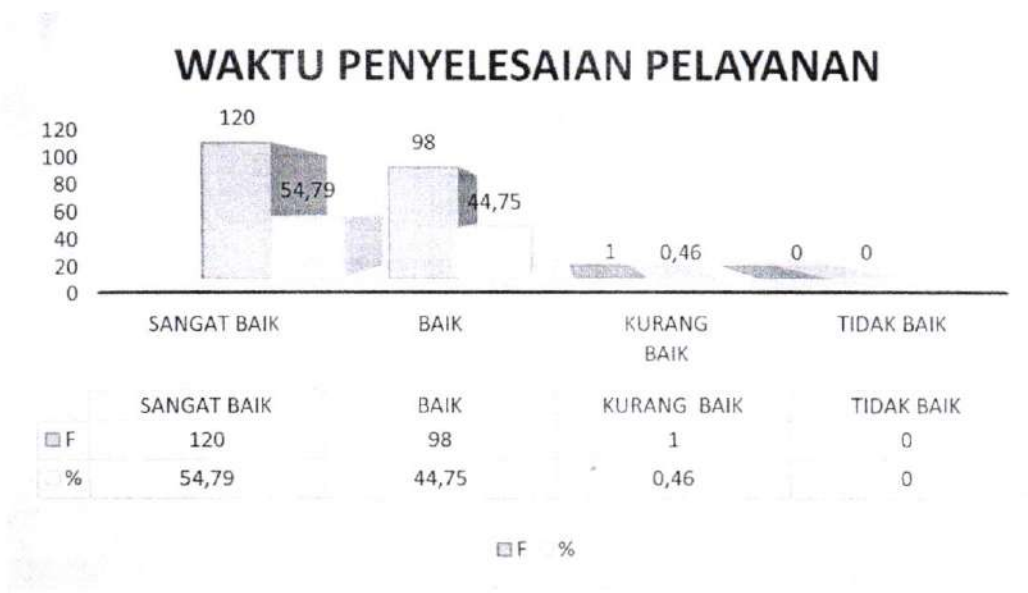
C. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyesuaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,51 berada pada interval 3.0644 s/d 3.532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	4	120	54.79
2	BAIK	3	98	44.75
3	KURANG BAIK	2	1	0.46
4	TIDAK BAIK	1	0	0
JUMLAH			219	100

Gambar 3.4 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesain Pelayanan



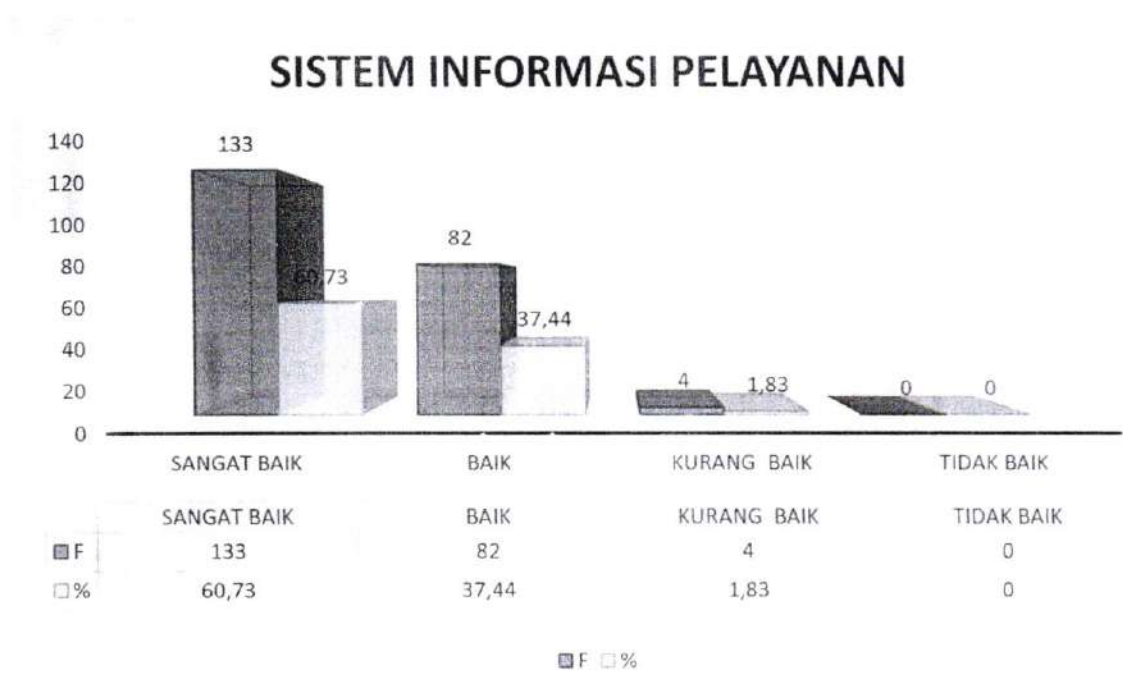
D. SISTEM INFORMASI PELAYANAN

Sistem Informasi Pelayanan ini adalah sistem informasi pelayanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.50 berada pada interval 33.0644 s/d 3.532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berada pada kategori **Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, ruang lingkup sistem informai pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sistem Informasi Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	4	133	60.73
2	BAIK	3	82	37.44
3	KURANG BAIK	2	4	1.83
4	TIDAK BAIK	1	0	0
JUMLAH			219	100

Gambar 3.5 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sistem Informasi Pelayanan



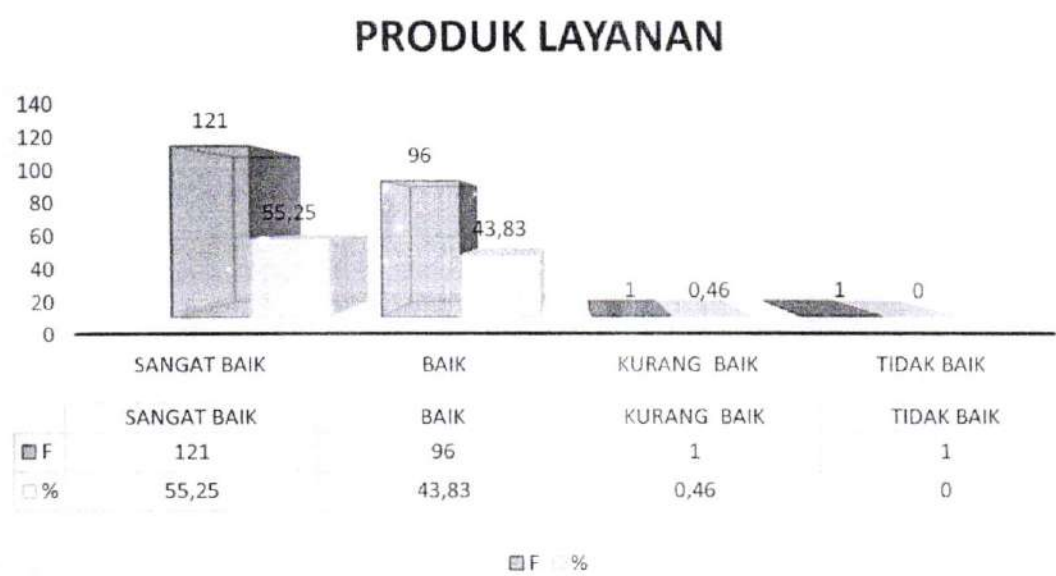
E. PRODUK PELAYANAN

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.45 berada pada interval 33.0644 s/d 3.532 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berada pada kategori **Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, ruang lingkup produk pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	4	121	55.25
2	BAIK	3	96	43.83
3	KURANG BAIK	2	1	0.46
4	TIDAK BAIK	1	1	0.46
JUMLAH			219	100

Gambar 3.6 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Layanan



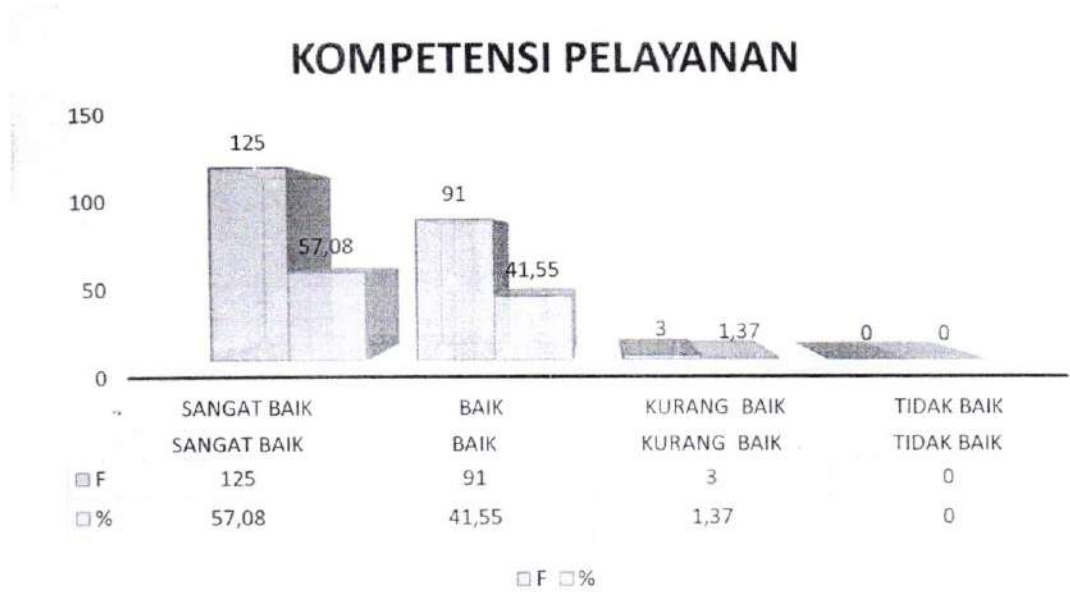
F. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,47 berada pada interval 33.0644 s/d 3.532 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berada pada kategori **Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	4	125	57.08
2	BAIK	3	91	41.55
3	KURANG BAIK	2	3	1.37
4	TIDAK BAIK	1	0	0
JUMLAH			219	100

Gambar 3.7 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana



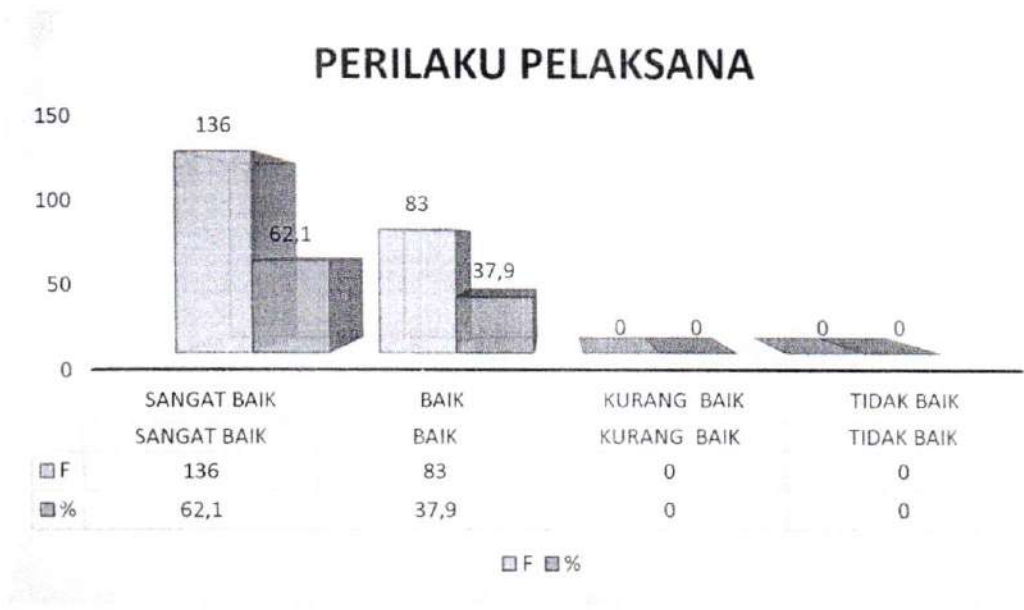
G. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.60 berada pada interval 3.5324 s/d 4.00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	4	136	62.10
2	BAIK	3	83	37.90
3	KURANG BAIK	2	0	0
4	TIDAK BAIK	1	0	0
JUMLAH			219	100

Gambar 3.8 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



H. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang fungsinya sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,37 berada pada interval 33.0644 s/d 3.532 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berada pada kategori **Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	4	122	55.70
2	BAIK	3	83	37.90
3	KURANG BAIK	2	13	5.94
4	TIDAK BAIK	1	1	0.46
JUMLAH			219	100

Gambar 3.9 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,62 berada pada interval 3.5324 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	4	168	76.71
2	BAIK	3	122	20.55
3	KURANG BAIK	2	5	2.28
4	TIDAK BAIK	1	0	0.46
JUMLAH			219	100

Gambar 3.10 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan



BAB IV

TINDAK LANJUT TERHADAP

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Langkat telah melaksanakan tindak lanjut terhadap Kepuasan Masyarakat secara berkala. Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 Unsur Pelayanan Publik, diantaranya :

Tabel 5.1 Tindak Lanjut Terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

NO	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Program/Kegiatan	Penyelesaian
1	Persyaratan	- Membuat informasi tentang Pengajuan Persyaratan Administrasi Kependudukan baik lewat sosmed, website, banner, baliho, brosur maupun tatap muka	Website : - https://disdukcapil.langkat.go.id - Brosur - Instagram : @dukcapil.langkat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pelayanan Jemput Bola Perekaman KTP-el Goes to School ke sekolah-sekolah SMA/SMK/MA Negeri/Swasta se-Kab. Langkat - Mengadakan sosialisasi ke sekolah-sekolah Se-Kab. Langkat	- Program Yanling 2022 ke sekolah SMA/SMK/MA Negeri/Swasta se-Kab. Langkat
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	- Membuat informasi melalui berbagai sarana seperti media social, maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan.	Website : - https://disdukcapil.langkat.go.id - Standar Pelayanan di pampangkan di Ruang Pelayanan - Instagram : @dukcapil.langkat
4	Sistem Informasi Pelayanan	Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	Aplikasi SIAK digunakan oleh Operator

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Percetakan Brosur dan Percantuman Standar Pelayanan pada Website	- Brosur Layanan - Standar Pelayanan pada Website https://disdukcapil.langkat.go.id
6	Kompetensi Pelaksana	- Mengadakan Bimtek peningkatan kapasitas SDM - Sosialisasi peraturan perundang - undangan	
7	Perilaku Pelaksana	- Bimtek Budaya pelayanan prima, Etos kerja atau motivasi petugas pelayanan public dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan	Tahun 2021 mengirim personil petugas pelayanan untuk bimtek.
8	Sarana dan Prasarana	- Pengadaan Alat Perekaman, Alat Cetak dan sarana prasarana lain untuk meningkatkan Pelayanan Publik	Usulan sub kegiatan fasilitasi sarana dan prasarana adminduk.
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Memfasilitasi Sarana Pengaduan	Penyediaan Sarana Pengaduan 1. Pengaduan Langsung 2. Kotak Saran 3. E-mail : pengaduandukcapil1205@gmail.com 4. Layanan WA : 0852-6210-9815

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini, disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 86.64 berada pada kategori **"Baik"**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 3.52 berada pada interval 3.0644 s/d 3.532 kategori **"Baik"**.
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 3.42 berada pada interval 3.0644 s/d 3.532 kategori **"Baik"**.
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 3,51 berada pada interval 3.0644 s/d 3.532 kategori **"Baik"**.
4. Sistem Informasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 3.50 berada pada interval 33.0644 s/d 3.532 kategori **"Baik"**.
5. Produk Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 3.45 berada pada interval 33.0644 s/d 3.532 kategori **"Baik"**.
6. Kompetensi Pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 3,47 berada pada interval 33.0644 s/d 3.532 kategori **"Baik"**.
7. Perilaku Pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 3.60 berada pada interval 3.5324 s/d 4.00 kategori **"Sangat Baik"**.
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 3,37 berada pada interval 33.0644 s/d 3.532 kategori **"Baik"**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebesar 3,62 berada pada interval 3.5324 s/d 4.00 kategori **"Sangat Baik"**.

B. SARAN

Perencanaan Tindak Lanjut kedepan diperlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari semua pihak yang terkait. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap Petugas dalam memberikan pelayanan. Kegiatan penyusunan SKM dan Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

Demikianlah, laporan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat yang dapat kami sampaikan, berdasarkan peringkat ruang lingkup, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana disusul Sistem Informasi Pelayanan. Kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat Kabupaten Langkat

Stabat, Juli 2022

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LANGKAT**

FAIZAL RIZAL MATONDANG, S.Sos, M.AP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691107 199303 1 009