

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2023

2023



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERANG**

JL. RAYA CILEGON KM. 02 NO.22 SERANG

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan akhir Survei Kepuasan Masyarakat semester 1 Tahun 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diselesaikan. Laporan akhir ini disusun secara runtun dimulai dengan Pendahuluan, hingga hasil dan pembahasan serta Penutup.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, dihibau untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang adalah sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

Laporan Akhir berisikan 5 (lima) Bab pembahasan. Secara garis besar meliputi Bab pendahuluan, metodologi, gambaran umum, pembahasan, dan penutup. Kami berharap Laporan Akhir ini dapat menjadi masukan dokumen penutup yang menyempurnakan dokumen-dokumen sebelumnya. Terima kasih kami ucapkan atas dukungan semua pihak dan tim penyusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Serang, Juni 2023

Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Serang



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II METODOLOGI</b>	
2.1 Lokasi Survey .....	7
2.2 Prinsip Survey .....	7
2.3 Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	8
2.4 Penentuan Responden .....	9
2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
2.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	11
2.7 Pelaksanaan Survey.....	12
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b>	
3.1 Kepala Dinas .....	15
3.2 Sekretariat.....	15
3.3 Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.....	16
3.4 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.....	16
3.5 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan ....	17
3.6 Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan .....	17
3.7 Kelompok Jabatan Fungsional .....	18
3.8 Unit Pelaksana Teknis.....	18

## **BAB IV HASIL dan ANALISIS**

4.1 Hasil Umum .....	19
4.2 Karakteristik Responden .....	21
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	21
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	22
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	23
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	23
4.4 Jenis Pelayanan yang Digunakan Responden .....	24
4.5 Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	25
4.5.1 Persyaratan.....	25
4.5.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	26
4.5.3 Waktu Penyelesaian.....	27
4.5.4 Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan.....	27
4.5.5 Kedisiplinan Pelaksana.....	28
4.5.6 Kompetensi Pelaksana .....	29
4.5.7 Perilaku Pelaksana .....	29
4.5.8 Sarana dan Prasarana .....	30
4.5.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	31
4.6 Laporan Hasil Penyusunan Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	31
4.7 Tindak Lanjut Hasil Survey .....	33

## **BAB V PENUTUP**

## DAFTAR TABEL

2.1	Tabel Krejcie Morgan .....	10
2.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	12
4.1	Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	21
4.2	Responden Berdasarkan Umur.....	22
4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	23
4.4	Responden berdasarkan pekerjaan .....	24
4.5	Jenis Pelayanan yang Digunakan Responden .....	24
4.6	Indikator Penelitian .....	25
4.7	Tabel Hasil Variabel Persyaratan.....	26
4.8	Tabel Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	26
4.9	Hasi Variabel Waktu Penyelesaian .....	27
4.10	Variabel Hasil Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan .....	28
4.11	Tabel Hasil Variabel Kedisiplinan .....	28
4.12	Tabel Hasil Variabel Kompetensi .....	29
4.13	Tabel Hasil Variabel Perilaku Pelaksana .....	29
4.14	Tabel Hasil Variabel Sarana dan Prasarana .....	30
4.15	Tabel Hasil Variabel Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan .....	31
4.16	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	31

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Guna menyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik maka pemerintah daerah perlu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap hal tersebut. Sebagai salah satu tolok ukur bahwa pemerintah telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah, maka pemerintah perlu selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat. Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan publik (*user*). Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui UU No 25 Tahun 2009 tersebut menghimbau pemerintah daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan

kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Apabila pelaksanaan SKM terus dilaksanakan secara berkesinambungan maka pemerintah akan mendapatkan benang merah hubungan perbaikan atas pendapat, kritikan, atau keinginan masyarakat dengan membandingkan hasil pelaksanaan SKM setiap periodenya. SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperbarui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. Dan pada tahun 2017, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik. Isi yang tercantum dalam Permen terbaru ini memiliki 90% kesamaan unsur survei kecuali unsur Sarana dan Prasarana. Unsur Sarana dan prasarana tidak dimiliki pada PermenPAN tahun 2014 namun pada peraturan menteri tersebut mengandung unsur Maklumat Pelayanan.

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan;
9. Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Salah satu fungsi pemerintah adalah fungsi pelayanan yang berarti memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara di dunia. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang

sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini dapat dilakukan dengan strategi strategi yang dapat membangun sistem pelayanan yang baik untuk mewujudkan kualitas dari kebijakan publik yang baik pula. Perangkat birokrasi yang ada baru dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas apabila kinerjanya selalu didasarkan pada nilai-nilai etika pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik tentu sangat bergantung oleh beberapa aspek, yaitu : system kelembagaan, sumber daya manusia, dan keuangan. Dalam hal ini pemerintah harus benar-benar memenuhi keempat aspek tersebut, karena dengan begitu, masyarakat akan ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga, akan akan tercipta suatu sistem yang baik sehingga keberlangsungan jalanya pemerintahan melalui kebijakan publik dapat berjalan dengan baik pula (Dwiyanto,2005).

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang melaksanakan pengukuran “Tingkat Kepuasan Masyarakat”. Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan peningkatan kinerja kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*) serta sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam memberikan pelayanan khususnya di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat meliputi ruang lingkup substansi, wilayah, dan waktu. Sampel dan responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan tingkat, responden terpilih ditetapkan minimal 15 dari setiap UPT Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Survey kepuasan masyarakat dilakukan di 17 UPT pelayanan Dukcapil yang tersebar di Kabupaten Serang. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yaitu 30 hari kalender di Kabupaten Serang.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika pelaporan survei tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Berisi mengenai latar belakang, peraturan perundangan, perumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, sistematika penulisan dalam penyusunan laporan akhir Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

#### **BAB II Metodologi**

Berisikan mengenai metodologi penyusunan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**BAB III Gambaran Umum**

Berisikan gambaran umum kondisi eksisting Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**BAB IV Hasil Pekerjaan**

Berisikan hasil pelaksanaan survei dan penilaian atas Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**BAB V Penutup**

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **2.1 Lokasi Survey**

Lokasi survey dalam rangka penyusunan tingkat kepuasan masyarakat ini adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang, Provinsi Banten, dan seluruh UPT Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Serang.

#### **2.2 Prinsip Survey**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1. **Transparan**

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

2. **Partisipatif**

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 membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### 6. Netralitas

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

### 2.3 Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat

Unsur SKM dalam peraturan ini 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 adminduk.
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, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### 2.4 Penentuan Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  =lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

**Tabel 2.1**  
**Tabel Krejcie Morgan**

**TABEL KREJCIE**

Tabel untuk menentukan kebutuhan jumlah sampel (S) dari sejumlah populasi (N) dengan tingkat kepercayaan 95%

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	150	108	460	210	2000	322
15	14	160	113	480	214	2200	327
20	19	170	118	500	217	2400	331
25	24	180	123	550	226	2600	335
30	28	190	127	600	234	2800	338
35	32	200	132	650	242	3000	341
40	36	210	136	700	248	3500	346
45	40	220	140	750	254	4000	351
50	44	230	144	800	260	4500	354
55	48	240	148	850	265	5000	357
60	52	250	152	900	269	6000	361
65	56	260	155	950	274	7000	364
70	59	270	159	1000	278	8000	367
75	63	280	162	1100	285	9000	368
80	66	290	165	1200	291	10000	370
85	70	300	169	1300	297	15000	375
90	73	320	175	1400	302	20000	377
95	76	340	181	1500	306	30000	379
100	80	360	186	1600	310	40000	380
110	86	380	191	1700	313	50000	381
120	92	400	196	1800	317	75000	382
130	97	420	201	1900	320	100000	384
140	103	440	205				

Responden yang akan disurvei adalah masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang di dinas dan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan. Total jumlah responden yang akan di survei berdasarkan perhitungan rumus Krejcie and Morgan adalah sebanyak 150 responden yang menerima layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

## 2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat *scoring*/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4.
- b. Dalam memperhitungkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada 9 unsur pelayanan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = (\text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur}) \\ = 1/9 = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = (\text{total nilai persepsi per unsur} / \text{Total unsur yg terisi}) \times \\ \text{nilai penimbang}$$

- d. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

## 2.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berikut ini merupakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan 4 kriteria penilaian yaitu tidak baik, kurang kurang, baik, dan sangat baik. Kriteria tersebut berdasarkan kategori mutu yang dijelaskan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 pada tabel 2.2 berikut ini:

**Tabel 2.2**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,53424 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tingkat Kepuasan Masyarakat sangat penting dalam mengukur hasil pelaksanaan survei SKM. Dalam membaca interval hingga penilaian kinerja pelayanan tabel penilaian kepuasan dapat memandu masyarakat dalam menyimpulkan kinerja suatu institusi. Sehingga baik institusi maupun masyarakat nantinya dapat memberikan sumbangsih saran, pendapat hingga kritikan yang membangun kepada perangkat daerah terkait.

## 2.7 Pelaksanaan Survey

Kegiatan survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dilaksanakan pada tanggal 15 Mei-16 Juni 2023. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan survey Tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut:

### 1. Penyiapan bahan.

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan tingkat kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digunakan mengacu kepada ketentuan yang ada. Total jumlah kuesioner yang akan dibagikan adalah 200 set.

#### b. Bagian dari Kuesioner.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap

- unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang
- Bagian II : Informasi jenis pelayanan yang digunakan oleh responden.
- Bagian III : Mutu pelayanan adalah pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai dan saran terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang

## 2. Bentuk Jawaban.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi Baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi Sangat Baik

### BAB III

#### GAMBARAN UMUM

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang dan Peraturan Bupati Nomor 98 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang adalah sebagai berikut:

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi**



### 3.1 Kepala Dinas

Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan sebagian tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, kepala dinas mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan penyelenggaraan sebagian tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. Pengawasan Penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

### 3.2 Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, yang mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam butir ini, Sekretaris mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan penyelenggaraan operasional tugas Pemerintah Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas;
- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas;
- d. Pengawasan penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

Sekretariat membawahkan:

- a. Sub Bagian Perencanaan;
- b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

### **3.3 Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, yang mempunyai tugas pokok: Memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. Pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

### **3.4 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, yang mempunyai tugas pokok: Memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi Penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan sipil mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan Penyelenggaraan urusan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- b. Pengaturan Penyelenggaraan urusan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- c. Pelaksanaan Penyelenggaraan urusan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- d. Pengawasan Penyelenggaraan urusan Pelayanan Pencatatan Sipil; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

### **3.5 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas: Memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagai mana dimaksud, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan penyelenggaraan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Pengaturan penyelenggaraan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. Pengawasan penyelenggaraan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

### **3.6 Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan**

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok: Memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan penyelenggaraan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. Pengaturan penyelenggaraan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;

- d. Pengawasan penyelenggaraan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

### **3.7 Kelompok Jabatan Fungsional**

Kelompok Jabatan Fungsional memiliki tugas pokok merencanakan dan melaksanakan pekerjaan sesuai bidang keahliannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari tenaga dalam jenjang jabatan fungsional murni/*inpassing* dan jabatan fungsional hasil penyetaraan yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.

### **3.8 Unit Pelaksana Teknis**

Unit Pelaksana Teknis dalam melaksanakan tugas pokok wajib:

- a. Menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi di dalam lingkungan unit pelaksana teknis.
- b. Melaksanakan tugas pokok berdasarkan kebijakan kebijakan yang ditetapkan.

## **BAB IV**

### **HASIL dan ANALISIS**

#### **4.1 Hasil Umum**

Tingkat Kepuasan Masyarakat yaitu hasil survei kepuasan masyarakat Kabupaten Serang terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Survei Kepuasan Masyarakat ditujukan kepada masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang yang berhubungan dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang. Indikator terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang sebagai berikut:

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.
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, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Jumlah responden yang dijadikan narasumber untuk kuesioner yaitu masyarakat pengguna layanan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dan dipilih secara *accidental sampling*. Karakteristik responden yang diperlukan dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang yaitu:

1. Jenis Kelamin, baik secara harfiah maupun naluriah, terdapat perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Kajian variabel jenis kelamin akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan.
2. Umur, umur dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir dan memberikan tanggapan. Kajian variabel umur akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok umur mana yang dominan.
3. Pendidikan, kajian variabel ini akan memberikan informasi tingkat Pendidikan masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Informasi ini penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang. Pengumpulan data dalam penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

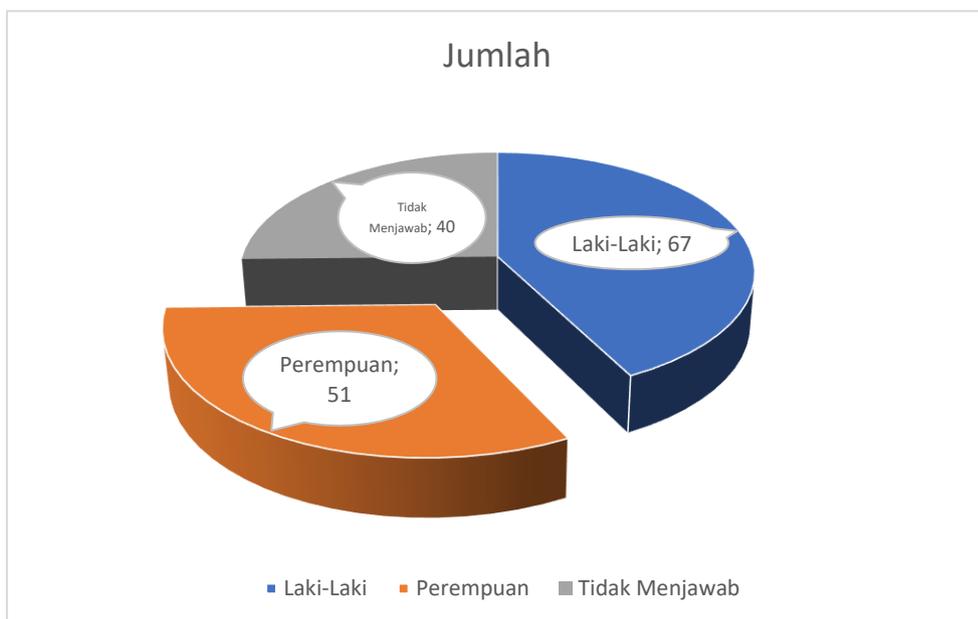
Serang dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada masyarakat yang tinggal di Kabupaten Serang.

## 4.2 Karakteristik responden

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik demografi yang penting dan baik secara harfiah maupun naluriah, terdapat perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Kajian variabel jenis kelamin akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan.

**Tabel 4.1**  
**Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

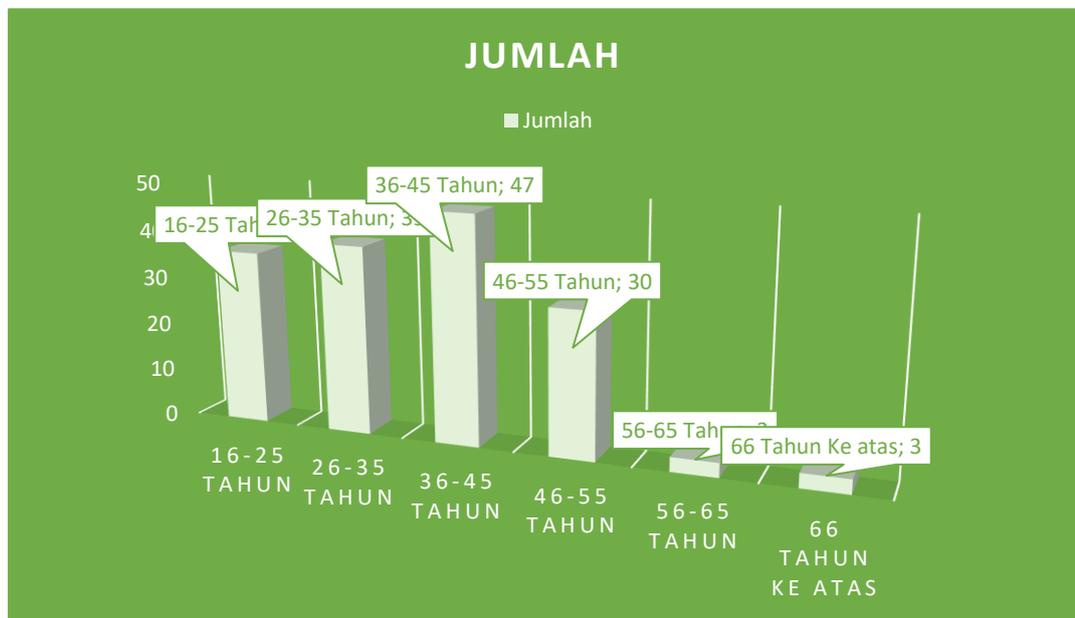


Hasil persepsi kepuasan masyarakat berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk menentukan Tingkat kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang secara keseluruhan. Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden yang melakukan survey kepuasan masyarakat dominan oleh laki-laki dengan jumlah 67 orang atau 42,41%, kemudian Perempuan 51 orang atau 32,28% dan responden yang tidak menjawab sebanyak 40 orang atau 25,32% dan total jumlah responden untuk survey kepuasan Masyarakat semester 1 sebanyak 158 responden.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berkaitan dengan umur, untuk memberikan informasi masyarakat dari kelompok umur mana yang dominan, maka dilakukan kajian variabel umur. Kematangan seseorang dalam memberikan tanggapan dan berfikir dapat dicerminkan oleh umur. Golongan umur yang berbeda akan memberikan persepsi yang berbeda pula, karena dari tiap-tiap golongan umur akan memiliki tingkat aksesibilitas, pengetahuan, pengalaman, manfaat serta kepedulian yang berbeda mengenai kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Umur**



Hasil survey kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang, berdasarkan kategori umur dapat terlihat dari tabel sebelumnya bahwa responden yang mendapat pelayanan di Dinas dan UPT Pelayanan cukup beragam dimulai oleh kategori umur 16-25 Tahun sebanyak 36 orang atau 22,78% dari total responden. Kemudian diikuti oleh kategori umur 26-35 tahun sebanyak 39 orang atau 24,68%, kategori umur 36-45 tahun sebanyak 47 orang atau 29,75% dan kategori umur 46-55 tahun sebanyak 30 orang atau 18,99% dan responden lainnya beragam rentang usia 66 sampai 75 tahun.

### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui dengan melakukan kajian variabel pendidikan. Informasi ini digunakan untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir**

No	Kategori Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase
1	SD	12	10,17%
2	SMP	14	11,86%
3	SMA/SMK	71	60,17%
4	D3-S1	20	16,95%
5	Tidak Menjawab	41	25,94%
<b>Jumlah</b>		<b>158</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel sebelumnya, diketahui bahwa pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang berdasarkan tingkat pendidikan terakhirnya masih didominasi oleh warga dengan Pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 60,17% atau 71 orang responden merupakan lulusan SMA/SMK. Selanjutnya tingkat Pendidikan D3-S1 sebanyak 20 orang atau 16,95% responden dan lulusan SMP sebanyak 14 orang atau 11,86%. Berdasarkan hasil survey ini, menunjukkan bahwa di wilayah Kabupaten Serang tingkat Pendidikan warga masih menengah, sehingga menjadi salah satu pertimbangan bagi Dinas dalam menentukan strategi pelayanan bagi masyarakat agar lebih optimal.

### 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan penelitian agar informasi ini digunakan sebagai salah satu pertimbangan dinas dalam melakukan strategi pelayanan kepada masyarakat agar lebih optimal dan tepat sasaran. Jumlah dan jenis pekerjaan responden pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Responden berdasarkan pekerjaan**

No	Kategori Pendidikan	Jumlah (Jiwa)
1	ASN	1
2	Buruh	26
3	Guru	5
4	Karyawan	12
5	Pelajar	12
6	Mengurus Rumah Tangga	23
7	Pelajar	12
8	Wiraswasta	3
9	Tidak Menjawab	64
<b>Jumlah</b>		<b>158</b>

Berdasarkan tabel sebelumnya, diketahui bahwa responden jenis pekerjaan yang paling banyak mendapatkan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang adalah Buruh sebanyak 26 orang atau 16,45. Hasil ini diharapkan mampu menjadi salah satu acuan dinas dalam menentukan strategi pelayanan untuk masyarakat.

#### 4.4 Jenis Pelayanan yang Digunakan Responden

Pengambilan data jenis pelayanan yang digunakan oleh responden digunakan untuk memetakan jenis pelayanan yang digunakan oleh responden terhadap tingkat kepuasan pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.5**  
**Jenis Pelayanan yang Digunakan Responden**

No	Kategori Layanan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Kartu Keluarga (KK)	92	58,2
2	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)	80	50,6
3	Surat Pindah Datang	23	14,6
4	Akta Kelahiran	45	28,5
5	Akta Kematian	14	8,9
6	Akta Perkawinan/Perceraian	7	4,4
7	Kartu Identitas Anak (KIA)	21	13,3
8	Surat Keterangan Tinggal Tetap (SKTT)	8	5,1
9	Legalisir Dokumen Kependudukan	13	8,2
10	Perekaman KTP-EI	24	15,2
11	Updating Data Kependudukan	24	15,2
12	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	7	4,4

Berdasarkan jenis layanan yang diterima oleh responden, sebanyak 92 orang atau 58,2% mendapatkan layanan mengenai Kartu Keluarga (KK),

selanjutnya layanan mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) sebanyak 50,6% atau 80 orang dan pelayanan akta kelahiran sebanyak 45 orang atau 28,5%. Dalam penilaian responden terkait pelayanan administrasi kependudukan, responden boleh memilih lebih dari 1 (satu) layanan yang diinginkan.

#### 4.5 Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang didasarkan pada hasil kuisioner yang telah diisi oleh masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang. Tingkat Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat (pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang) akan pelayanan yang telah diberikan. Tingkat Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah disyaratkan oleh pemerintah.

Terdapat 9 (sembilan) variabel bebas yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.6**  
**Indikator Penelitian**

Variabel Terikat	Variabel Bebas
Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	Persyaratan (X <sup>1</sup> )
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (X <sup>2</sup> )
	Waktu Penyelesaian (X <sup>3</sup> )
	Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan (X <sup>4</sup> )
	Kedisiplinan Pelaksana (X <sup>5</sup> )
	Kompetensi Pelaksana (X <sup>6</sup> )
	Perilaku Pelaksana (X <sup>7</sup> )
	Sarana dan Prasarana (X <sup>8</sup> )
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X <sup>9</sup> )

##### 4.5.1 Persyaratan

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

Dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Serang, masyarakat memerlukan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan.

Persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang diukur dengan indikator kemudahan persyaratan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.7**  
**Tabel Hasil Variabel Persyaratan**

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Persyaratan ( $X^1$ )	Kemudahan	4 = Sangat Mudah	75	47,47
		3 = Mudah	77	48,73
		2 = Kurang Mudah	5	3,16
		1 = Tidak Mudah	1	0,63

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 158 responden mengatakan bahwa kemudahan persyaratan untuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang mayoritas dinilai dalam kategori sangat mudah dengan jumlah 75 responden atau 47,47% dan kategori mudah sejumlah 77 responden atau 48,73%. Berdasarkan hasil tabel sebelumnya, terkait unsur kemudahan persyaratan maka hasil perhitungan nilai pelayanannya sebesar 3,430 dari skala 4 dengan kualitas pelayanan kategori Baik.

#### 4.5.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur ( $X^2$ )

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diukur menggunakan indikator kemudahan prosedur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.8**  
**Tabel Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Sistem, Mekanisme dan Prosedur ( $X^2$ )	Kemudahan	4 = Sangat Mudah	61	38,6
		3 = Mudah	68	43,03
		2 = Kurang Mudah	23	14,55
		1 = Tidak Mudah	6	3,79

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 158 responden mengatakan bahwa kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur untuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Serang dinilai dalam kategori sangat mudah dengan jumlah 61 responden atau 38,6% dan kategori mudah sejumlah 68 responden atau 43,03%. Berdasarkan hasil tabel sebelumnya, terkait unsur kemudahan persyaratan maka hasil perhitungan nilai pelayanannya sebesar 3,164 dari skala 4 dengan kualitas pelayanan kategori Baik.

#### 4.5.3 Waktu Penyelesaian ( $X^3$ )

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu pelayanan diukur menggunakan indikator jangka waktu pelayanan di tempat dan ketepatan waktu pelayanan dalam menghasilkan produk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.9**  
**Tabel Hasil Variabel Waktu Penyelesaian**

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Waktu Penyelesaian ( $X^3$ )	Ketepatan Waktu	4 = Sangat Cepat	59	37,34
		3 = Cepat	83	52,53
		2 = Kurang Cepat	11	6,96
		1 = Tidak Cepat	5	3,16

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 158 responden mengatakan bahwa ketepatan waktu penyelesaian layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dinilai dalam kategori sangat mudah dengan jumlah 59 responden atau 37,34% dan kategori mudah sejumlah 83 responden atau 52,53%. Berdasarkan hasil tabel sebelumnya, terkait unsur ketepatan waktu penyelesaian maka hasil perhitungan nilai pelayanannya sebesar 3,3,241 dari skala 4 dengan kualitas pelayanan kategori Baik.

#### 4.5.4 Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan ( $X^4$ )

Keadilan adalah semua orang yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang berhak mendapatkan kualitas pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan suku, agama, ras ataupun golongannya. Tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan seluruh masyarakat dilayani secara adil. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan diukur

dengan indikator bebas diskriminasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.10**  
**Variabel Hasil Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan**

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan ( $X^4$ )	Bebas Diskriminasi	4 = Sangat Adil	46	29,11
		3 = Adil	101	63,92
		2 = Kurang Adil	11	6,96
		1 = Tidak Adil	-	-

Berdasarkan tabel sebelumnya, dapat diketahui dari 158 responden mengatakan bahwa keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dinilai dalam kategori sangat adil dengan jumlah 46 responden atau 29,1% dan kategori adil sejumlah 101 responden atau 63,92%. Berdasarkan hasil tabel sebelumnya, terkait unsur ketepatan waktu penyelesaian maka hasil perhitungan nilai pelayanannya sebesar 3,221 dari skala 4 dengan kualitas pelayanan kategori Baik.

#### 4.5.5 Kedisiplinan Pelaksana ( $X^5$ )

Kedisiplinan adalah tertib dan disiplinnya pelaksana dalam melakukan pelayanan baik dari jam kerja, pelaksanaan pelayanan dan kedisiplinan jam istirahat. Variabel diukur menggunakan indikator kedisiplinan waktu pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.11**  
**Tabel Hasil Variabel Kedisiplinan**

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Kedisiplinan Pelaksana ( $X^5$ )	Disiplin Waktu	4 = Sangat Disiplin	44	27,8
		3 = Disiplin	102	64,55
		2 = Kurang Disiplin	10	6,32
		1 = Tidak Disiplin	2	1,26

Berdasarkan tabel sebelumnya, dapat diketahui dari 158 responden mengatakan bahwa kedisiplinan waktu dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dinilai dalam kategori sangat disiplin dengan jumlah 44 responden atau 27,8% dan kategori disiplin sejumlah 102 responden atau 64,55%. Berdasarkan hasil tabel sebelumnya, terkait unsur ketepatan waktu penyelesaian maka hasil perhitungan nilai

pelayanannya sebesar 3,189 dari skala 4 dengan kualitas pelayanan kategori Baik.

#### 4.5.6 Kompetensi Pelaksana (X<sup>6</sup>)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana dapat diukur menggunakan indikator kecakapan petugas pelaksana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.12**  
**Tabel Hasil Variabel Kompetensi**

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Kompetensi Pelaksana (X <sup>6</sup> )	Kecakapan	4 = Sangat Baik	65	41,14
		3 = Baik	84	53,16
		2 = Kurang Baik	8	5,06
		1 = Tidak Baik	1	0,63

Berdasarkan tabel sebelumnya, dapat diketahui dari 158 responden mengatakan bahwa kecakapan kompetensi pelaksana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dinilai dalam kategori sangat baik dengan jumlah 65 responden atau 41,14% dan kategori baik sejumlah 84 responden atau 53,16%. Berdasarkan hasil tabel sebelumnya, terkait unsur kecakapan kompetensi pelaksana maka hasil perhitungan nilai pelayanannya sebesar 3,348 dari skala 4 dengan kualitas pelayanan kategori Baik

#### 4.5.7 Perilaku Pelaksana (X<sup>7</sup>)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku pelaksana diukur menggunakan indikator sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.13**  
**Tabel Hasil Variabel Perilaku Pelaksana**

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Perilaku Pelaksana (X <sup>7</sup> )	Sikap Petugas	4 = Sangat Baik	57	36,07
		3 = Baik	77	48,73
		2 = Kurang Baik	24	10,12
		1 = Tidak Baik	-	-

Berdasarkan tabel sebelumnya, dapat diketahui dari 158 responden mengatakan bahwa sikap petugas dalam perilaku pelaksana untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dinilai dalam kategori sangat baik dengan jumlah 57 responden atau 36,07% dan kategori baik sejumlah 77 responden atau 48,73%. Berdasarkan hasil tabel sebelumnya, terkait unsur ketepatan waktu penyelesaian maka hasil perhitungan nilai pelayanannya sebesar 3,208 dari skala 4 dengan kualitas pelayanan kategori Baik

#### 4.5.8 Sarana dan Prasarana ( $X^8$ )

Sarana dan prasarana adalah ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam memudahkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang. Sarana dan Prasarana diukur menggunakan indikator ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.14**  
**Tabel Hasil Variabel Sarana dan Prasarana**

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Sarana dan Prasarana ( $X^8$ )	Ketersediaan dan Kualitas	4 = Sangat Baik	44	27,85
		3 = Baik	54	34,18
		2 = Kurang Baik	57	36,08
		1 = Tidak Baik	3	1,9

Berdasarkan tabel sebelumnya, dapat diketahui dari 158 responden mengatakan bahwa ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dinilai dalam kategori kurang baik dengan jumlah 57 responden atau 36,08% dan kategori baik sejumlah sangat baik 54 responden atau 34,18%. Berdasarkan hasil tabel sebelumnya, terkait unsur ketepatan waktu penyelesaian maka hasil perhitungan nilai pelayanannya sebesar 2,879 dari skala 4 dengan kualitas pelayanan kategori Kurang Baik.

#### 4.5.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ( $X^9$ )

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan diukur menggunakan indikator

kepuasan pelayanan penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Tabel 4.15**  
**Tabel Hasil Variabel Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan**

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ( $X^9$ )	Kepuasan	4 = Sangat Puas	82	51,9
		3 = Puas	67	42,41
		2 = Kurang Puas	7	4,43
		1 = Tidak Puas	1	1,27

Berdasarkan tabel sebelumnya, dapat diketahui dari 158 responden mengatakan bahwa kepuasan pengguna layanan terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dinilai dalam kategori sangat baik dengan jumlah 82 responden atau 51,9% dan kategori baik sejumlah 67 responden atau 42,41%. Berdasarkan hasil tabel sebelumnya, terkait unsur ketepatan waktu penyelesaian maka hasil perhitungan nilai pelayanannya sebesar 3,449 dari skala 4 dengan kualitas pelayanan kategori Baik.

#### 4.6 Laporan Hasil Penyusunan Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4.16**  
**Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan ( $X^1$ )	3,43
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur ( $X^2$ )	3,164
3	Waktu Penyelesaian ( $X^3$ )	3,241
4	Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan ( $X^4$ )	3,221
5	Kedisiplinan Pelaksana ( $X^5$ )	3,189
6	Kompetensi Pelaksana ( $X^6$ )	3,348

7	Perilaku Pelaksana (X <sup>7</sup> )	3,208
8	Sarana dan Prasarana (X <sup>8</sup> )	2,879
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X <sup>9</sup> )	3,449

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,43 \times 0,11) + (3,164 \times 0,11) + (3,241 \times 0,11) + (3,221 \times 0,11) + (3,189 \times 0,11) + (3,348 \times 0,11) + (3,208 \times 0,11) + (2,879 \times 0,11) + (3,449 \times 0,11) = 3,204$$

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang adalah 3,107. Dengan demikian, nilai survey kepuasan masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai SKM} &= \text{Nilai Survey} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,204 \times 25 = \mathbf{80,1\%} \text{ atau kategori } \mathbf{Baik} \end{aligned}$$

**NILAI IKM**  
**80.1%**

Dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki nilai kinerja yang baik ditandai dengan perolehan nilai 80,1%. Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X<sup>9</sup>) memiliki nilai rata-rata tertinggi menunjukkan unsur pelayanan tersebut menjadi unsur pelayanan yang terbaik dari ke-9 penilaian unsur terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Unsur Sarana dan Prasarana menjadi unsur yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam peningkatannya karena memiliki nilai rata-rata paling rendah dari kesembilan

unsur. Namun untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Serang tetap diperlukan upaya dalam meningkatkan pelayanan terhadap kesembilan unsur yang ada untuk dapat memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan.

#### **4.7 Tindak Lanjut Hasil Survey**

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan indeks kepuasan masyarakat yang lebih baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang perlu melakukan perbaikan-perbaikan diantaranya:

- Pembenahan sarana dan prasarana kantor yang sudah mulai usang sehingga perlu pembaharuan dan *upgrade* terhadap seluruh peralatan yang digunakan.
- Sistem dan mekanisme prosedur pelayanan yang secara bertahap beralih kepada layanan secara *online* menjadi focus dalam peningkatan pelayanan publik.

## **BAB V**

### **P E N U T U P**

Demikian laporan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat 2023 yang Kami sampaikan. Atas nama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang, Kami Tim Peneliti mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pegawai dan masyarakat yang telah berpartisipasi melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2023.

Semoga laporan ini memberikan gambaran mengenai pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat periode 2023 sehingga bisa menjadi acuan untuk kegiatan SKM di tahun 2023 yang lebih baik.