

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN DARING

2023

Triwulan II

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA CIMAHI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Triwulan II Tahun 2023. Penyelenggaraan survey ini merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dimana masyarakat sebagai penerima pelayanan ikut serta mengevaluasi kualitas pelayanan dengan memberikan penilaian terhadap kinerja dari unsur-unsur pelayanan dengan cara menjawab pertanyaan survey yang diberikan. Hasil yang diperoleh dari survey ini akan menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Dalam laporan ini dijelaskan mengenai proses pelaksanaan survey, pengolahan data serta analisa hasil survey yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sadar sepenuhnya bahwa laporan SKM ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan guna penyempurnaan dan perbaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi di masa yang akan datang.

Akhirnya kami berharap laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi.

Cimahi, Juli 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI**

Dra. IPAHA LATIPAH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19650227 199102 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Maksud	2
1.4. Tujuan.....	2
BAB 2 METODOLOGI SURVEY	4
2.1. Metode Penelitian	4
2.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.3. Metode Pengolahan Data	6
BAB 3 ANALISIS	9
3.1. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB 4 PENUTUP	13
4.1. Kesimpulan	13
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	13
LAMPIRAN	15

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat juga selalu berupaya memenuhi harapan masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut diantaranya yakni dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan melalui adanya pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang diberi nama “Dilandacita” yang merupakan akronim dari Digitalisasi Pelayanan Admindak Cimahi. Dengan adanya pelayanan daring, masyarakat bisa melakukan pengajuan dokumen administrasi kependudukan dari manapun dan kapanpun, asalkan memiliki smartphone atau komputer yang terhubung dengan jaringan internet, selain itu masyarakat juga bisa menelusuri progres pengajuan dokumen tersebut.

Dengan adanya keberadaan pelayanan daring ini tetap tidak menghilangkan pelayanan reguler yang dilaksanakan secara luring atau tatap muka. Pelaksanaan pelayanan luring bertempat di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi yang berlokasi di Gedung Mall Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Adanya berbagai perbaikan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan terkadang masih saja belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya lain yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan

masyarakat yang bertujuan untuk melihat sejauh mana kinerja pelayanan yang dilihat dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan. kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dari pengolahan data yang dihasilkan, survey tersebut akan diperoleh suatu nilai yang dinamakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Metode yang akan digunakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

Adapun yang menjadi dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei kepuasan ini yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud

Maksud dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

1.4. Tujuan

Tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi di Tahun 2023 sebagai bahan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik.

BAB 2 METODOLOGI SURVEY

Seperti telah disebutkan sebelumnya, metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.1. Metode Penelitian

Dalam melakukan survey dilakukan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan mengenai suatu unsur indikator kepuasan pelayanan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survey dilaksanakan melalui pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden secara daring melalui aplikasi pelayanan daring administrasi kependudukan Dilanda Cita. Pertanyaan survey hanya terdiri dari 9 pertanyaan yang merupakan unsur atau indikator dalam pengukuran kepuasan masyarakat.

Jenis layanan yang akan menjadi objek survey adalah semua jenis layanan yang ada dalam pelayanan daring “dilandacita” yang terdiri dari :

Layanan Pencatatan Sipil

1. Akta Kelahiran
2. Akta Kematian
3. Kartu Identitas Anak
4. Kartu Keluarga
5. Pencetakan Ktp-El
6. Perbaikan Data

7. Keterangan Pindah
8. Input Biodata
9. 3 in 1

Jumlah responden yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini tidak ditentukan secara khusus, hanya ditentukan rentang waktu pelaksanaannya saja. Semua pemohon pelayanan saat setelah menyelesaikan pengajuan pelayanan daring secara otomatis akan diminta (dipaksa) untuk mengisi kuesioner SKM dengan batasan pemohon pelayanan online hanya bisa menjadi responden hanya satu kali selama tahun berjalan. Jadi penelitian SKM ini sebenarnya bisa disebut bukan merupakan survey karena tidak menggunakan sampel tapi langsung menggunakan data seluruh populasi pemohon pelayanan daring. Data yang digunakan dalam perhitungan IKM Triwulan II tahun 2023 ini adalah data hasil jawaban survey dari pemohon/responen dalam aplikasi pelayanan online selama bulan April hingga Juni 2023.

2.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur-unsur yang digunakan sebagai indikator pengukuran kepuasan masyarakat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sejatinya ditujukan untuk pelayanan yang dilakukan secara luring, sehingga untuk pelayanan yang dilaksanakan secara daring dilakukan beberapa penyesuaian terhadap unsur-unsur tersebut.

Adapun rincian unsur-unsur tersebut setelah penyesuaian adalah sebagai berikut :

1) Kesesuaian Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3) Waktu/Kecepatan Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Kesesuaian Biaya

Kesesuaian biaya disini adalah kesesuaian dengan kebijakan bahwa tidak adanya pungutan (gratis) dalam pelayanan.

5) Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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) Kecepatan Respon aplikasi (daring)

Kecepatan respon adalah seberapa cepat respon aplikasi pelayanan tersebut saat digunakan (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah).

7) Kemudahan Penggunaan Fitur Aplikasi (daring)

Kemudahan Penggunaan Fitur adalah seberapa mudah fitur-fitur dalam aplikasi digunakan dalam rangka mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

8) Kualitas isi/konten aplikasi (daring)

Kualitas isi/konten adalah bagaimana kualitas isi/konten dari aplikasi layanan baik dari sisi ketersediaan menu, informasi dan tampilan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.3. Metode Pengolahan Data

Pengukuran Skala *Likert*

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-

masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit 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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan data survei dilakukan dengan pengolahan secara manual dengan bantuan Aplikasi Excel

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) 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 terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB 3 ANALISIS

3.1. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Jumlah responden pelayanan online yang mengisi kuesiner survey pada Triwulan II adalah sebanyak 2700 orang. Rekapitulasi Nilai rata rata Unsur Pelayanan dalam Pengolahan SKM pada Triwulan II Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 3.1.

Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Disdukcapil Kota Cimahi adalah sebesar 83,850 dan masuk ke dalam kategori Baik.

Tabel 3.1 Hasil Rekapitulasi Perhitungan IKM

Unsur Pelayanan	Rata-rata
Kesesuaian Persyaratan	3,398
Prosedur Pelayanan	3,302
Kecepatan Pelayanan	3,293
Kesesuaian Biaya (Gratis)	3,724
Kesesuaian Pelayanan	3,431
Kecepatan Respon Aplikasi Pelayanan	3,19
Kemudahan Fitur Aplikasi Pelayanan	3,232
Kualitas isi/Konten Aplikasi Pelayanan	3,311
Penanganan Pengaduan	3,301
IKM	83,85

Dari data yang ditunjukkan pada Tabel 3.1 terlihat bahwa dari 9 (sembilan) unsur penilaian yang ada, satu unsur masuk ke dalam kategori sangat baik dan 8 unsur lainnya masuk ke dalam kategori baik, tidak ada unsur pelayanan yang masuk ke dalam kategori kurang baik apalagi kategori tidak baik.

Dari kesembilan unsur tersebut, unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu unsur “Kesesuaian Biaya (Gratis)” sedangkan terendah adalah unsur “Kecepatan Respon Aplikasi Pelayanan”.

3.1.1. Unsur pelayanan Kesesuaian Persyaratan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,398 yang merupakan nilai tertinggi ketiga. Berdasarkan yang tertera pada tabel 2.1 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori baik/sesuai. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (55,22 persen) memberikan jawaban sesuai dan yang menjawab sangat sesuai mencapai 44,19 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (kurang sesuai dan tidak sesuai) persentasenya hanya 3,59 persen.

3.1.2. Unsur pelayanan Prosedur Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,302 dan merupakan nilai dengan urutan kelima tertinggi. Berdasarkan yang tertera pada tabel 2.1 nilai sebesar itu masuk ke dalam kategori baik/mudah. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (52,21 persen) memberikan jawaban mudah, adapun responden yang menjawab sangat mudah mencapai 39,9 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (kurang mudah dan tidak mudah) persentasenya adalah sebesar 8,04 persen.

3.1.3. Unsur pelayanan Kecepatan Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,293 dan merupakan nilai dengan urutan ketujuh dari yang tertinggi atau ketiga terendah. Berdasarkan yang tertera pada tabel 2.1 nilainya masuk ke dalam kategori baik/cepat. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (53,3 persen) memberikan jawaban cepat, sedangkan responden yang menjawab sangat cepat mencapai 38,9 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (kurang cepat dan tidak cepat) persentasenya adalah sebesar 7,85 persen.

3.1.4. Unsur pelayanan Kesesuaian Biaya (Gratis)

Unsur penilaian yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur “Kesesuaian Biaya (Gratis)” dengan nilai rata-rata sebesar 3,784, nilai ini jauh diatas nilai rata-rata unsur pelayanan yang lain, dan seperti yang tertera pada tabel 2.1 nilai sebesar itu masih masuk ke dalam kategori sangat baik. Karena semua pelayanan di Disdukcapil gratis maka maksud pertanyaan kepada responden adalah kesesuaian antara kebijakan gratis yang dijanjikan dengan yang

dirasakan oleh responden. Dengan nilai unsur tersebut akan dapat diartikan responden merasa pernyataan bahwa pelayanan di Disdukcapil Kota Cimahi adalah gratis adalah sangat benar atau sangat sesuai.

Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (73,6 persen) memberikan jawaban sangat sesuai, sedangkan responden yang menjawab sesuai sebesar 25,4 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (kurang cepat dan tidak cepat) persentasenya sangat kecil yakni sebesar 1 persen.

Masih adanya respon negatif terhadap unsur ini diperkirakan disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi masyarakat terhadap pernyataan gratis. Masyarakat mungkin ada yang merasa dan menilai bahwa jika masih ada biaya yang dikeluarkan saat mengurus dokumen kependudukan apapun itu baik yang diminta oleh petugas ataupun tidak, misalnya pada saat yang bersangkutan melengkapi persyaratan, membeli materai untuk surat pernyataan, untuk fotokopi, biaya print mandiri hasil dokumen adminduk dan lainnya atau bahkan adanya biaya transport yang harus dikeluarkan oleh pemohon saat pergi ke tempat pelayanan, dengan adanya biaya-biaya tersebut bisa membuat responden merasa bahwa pelayanan adminduk itu sebenarnya tidak murni gratis karena masih harus mengeluarkan uang walau kenyataannya biaya tersebut tidak ada sangkut pautnya dengan proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

3.1.5. Unsur pelayanan Kesesuaian Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,431 dan merupakan nilai dengan urutan kedua tertinggi. Berdasarkan yang tertera pada tabel 2.1 nilai sebesar itu masuk ke dalam kategori baik atau sesuai. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (59,6 persen) memberikan jawaban sesuai dan responden yang menjawab sangat sesuai mencapai 47 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (kurang sesuai dan tidak sesuai) persentasenya relatif kecil yakni sebesar 3,37 persen.

3.1.6. Unsur pelayanan Kecepatan Respon Aplikasi Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,19 dan merupakan nilai dengan urutan terendah. Seperti yang tertera pada tabel 2.1 nilai sebesar itu juga masih masuk ke dalam kategori baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (52,78 persen) memberikan jawaban cepat dan responden yang menjawab sangat cepat sebesar 34,37 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (kurang cepat dan tidak cepat) persentasenya cukup lumayan yakni mencapai 12,49 persen.

3.1.7. Unsur pelayanan Kemudahan Fitur Aplikasi Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,232 dan merupakan nilai dengan urutan kedua terendah. Namun demikian, nilai tersebut masih masuk ke dalam kategori baik/mudah. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (52,78 persen) memberikan jawaban mudah dan responden yang menjawab sangat mudah sebesar 35,74 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (kurang mudah dan tidak mudah) persentasenya mencapai 9,18 persen.

3.1.8. Unsur pelayanan Kualitas isi/Konten Aplikasi Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,311 dan merupakan nilai dengan urutan keempat dari yang tertinggi. Seperti yang tertera pada tabel 2.1 nilai sebesar itu masuk ke dalam kategori baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (60,44 persen) memberikan jawaban baik/mudah dan responden yang menjawab sangat mudah sebesar 35,5 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (kurang mudah dan tidak mudah) persentasenya sebesar 4,04 persen.

3.1.9. Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,301 dan merupakan nilai dengan urutan keenam dari yang tertinggi. Nilai sebesar itu masih masuk ke dalam kategori baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (60,4 persen) menjawab “berfungsi namun kurang optimal”, untuk yang menjawab sudah dikelola dengan baik” adalah sebesar 29,06 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (menjawab “ada tapi tidak berfungsi” dan “Tidak ada”) persentasenya sebesar 5,66 persen.

BAB 4 PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Secara umum, berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait pelayanan daring pada Triwulan II tahun 2023 diperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unit Disdukcapil adalah 83,850 yang menunjukkan nilai mutu pelayanan B atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada Kategori **Baik**;
2. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada, terdapat 1 unsur pelayanan yang masuk kedalam kategori **sangat baik** dan sisanya sebanyak 8 unsur pelayanan yakni Unsur Kecepatan Pelayanan, Unsur Kesesuaian Pelayanan, Unsur Kecepatan Respon Aplikasi Pelayanan, Unsur Kemudahan Fitur Aplikasi Pelayanan, Unsur Kualitas isi/Konten Aplikasi Pelayanan dan unsur Penanganan Pengaduan semuanya berada dalam kategori baik. Dari kedelapan unsur tersebut, unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur “Kecepatan Respon Aplikasi Pelayanan”.
3. Unsur dengan nilai rata-rata terendah lainnya yakni unsur Kemudahan Fitur Aplikasi Pelayanan dan unsur kecepatan pelayanan. Ketiga unsur dengan nilai terendah tersebut walaupun sudah tergolong baik tapi bisa dijadikan prioritas dalam rangka upaya peningkatan kinerja pelayanan;
4. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi yakni unsur Kesesuaian Biaya (Gratis) dengan kategori Sangat Baik.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Adapun rencana tindak lanjut yang dapat kami sampaikan antara lain :

1. Terus melakukan pengembangan dan perbaikan aplikasi pelayanan diantaranya terkait dengan upaya meningkatkan Respon Aplikasi Pelayanan dan juga Kemudahan Fitur Aplikasi Pelayanan;

2. Meningkatkan performa dan kualitas SDM yang terlibat pada pelayanan daring utamanya dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan;
3. Meningkatkan kinerja program sosialisasi dan edukasi masyarakat terkait tata cara penggunaan aplikasi pelayanan daring.

LAMPIRAN

Tampilan kuesioner Survey di aplikasi pelayanan daring administrasi kependudukan “Dilandacita”

(pilih salah satu sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERTANYAAN

1. **Kesesuaian persyaratan** pelayanan dengan jenis pelayanan?
 Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai
2. **Kemudahan prosedur** pelayanan di Disdukcapil?
 Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah
3. **Jangka waktu penyelesaian** sesuai yang diinformasikan?
 Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai
4. **Pelayanan Disdukcapil gratis?**
 Tidak Benar Kurang Benar Benar Sangat Benar
5. **Produk pelayanan** yang diberikan sesuai standar pelayanan?
 Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai
6. **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi pelayanan?
 Lambat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat
7. **Kemudahan penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
 Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah
8. **Kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?**
 Sangat Tidak Baik Kurang baik Baik Sangat Baik
9. **Pelayanan konsultasi dan pengaduan?**
 Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik

[Kirim Jawaban](#)