

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
TRISEMESTER PERTAMA TAHUN 2023



KABUPATEN LOMBOK TENGAH

## Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Ridho-Nya sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah Pada semester Pertama tahun 2023.

Laporan ini disusun sebagai tindak lanjut atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini berisi gambaran kualitas kinerja pelayanan publik melalui data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat. Dengan diterbitkannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada masyarakat luas, lembaga pemerintah daerah maupun pemerintah pusat serta pemangku kepentingan lain untuk mendukung perencanaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pembangunan sektor lain.

Kami sadar dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan didalamnya. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu sangat diharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun bagi kami untuk menjadi acuan dalam perbaikan kedepannya.

Praya, 5 Juni 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Lombok Tengah



Baiq Anita Nindiana, S.Sos  
NIP. 196605251986082005

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Menurut 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. Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan publik (user). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga akan memberikan timbal balik bagi pihak penyelenggara itu sendiri dari masyarakat sebagai user utama baik di wilayah provinsi maupun kabupaten/kota. Respon dari masyarakat itu sendiri dapat digambarkan dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan oleh pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Adapun tujuan dari organisasi ini ialah mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan terciptanya pelayanan yang membahagiakan masyarakat melalui : kewenangan koordinasi; pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi; pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan; penyajian dan pemanfaatan data kependudukan; serta pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di tingkat Kabupaten, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk meminta penilaian atau pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.

## **B. LANDASAN HUKUM**

Adapun dasar hukum dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah diantaranya :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah ialah :

1. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
3. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah.

## **D. PENGERTIAN UMUM**

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **E. RUANG LINGKUP SURVEI KEPAUASAN MASYARAKAT**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. 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).
9. Percaloan  
Percaloan adalah pengurusan dokumen adminduk dengan menggunakan jasa orang lain

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

#### **A. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan**

##### **1. Visi dan Misi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah dalam membangun dan melaksanakan manajemen kinerja dengan menjalankan mandatnya, telah menetapkan Visi dan Misi dalam Renstra SKPD sebagai tindak lanjut RPJMD Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2021-2026 sebagai berikut:

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah adalah : “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Mudah,Cepat dan Membahagiakan” Dalam mencapai visi tersebut di atas maka dirumuskan misi sebagai upaya arah dan langkah pencapaiannya sebagai berikut: Pelayanan Umum Pemerintahan yang Mudah, Cepat dan Bersih.

##### **2. Motto**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah menyatukan langkah kinerja aparatur yang bersinergi dengan masyarakat melalui sarana pembangunan budaya kerja dengan penguatan semangat nilai budaya kerja dan etos kerja.Untuk mendukung sistem kinerja berjalan dengan baik melalui penetapan moto. Adapun moto yang di pilih adalah “Melayani dengan HATI”

Dengan adanya motto tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah memiliki beberapa komitmen antara lain:

1. Pelayanan yang adil dan bebas pungli melalui One Point Service;
2. Mendekatkan pelayanan melalui pelayanan di kecamatan, desa, institusi kesehatan, pendidikan dan pelayanan keliling.
3. Pelayanan yang mudah dalam pengurusan dokumen kependudukan secara kolektif melalui partisipasi aktif pemerintahan desa/ kelurahan, kecamatan, institusi pendidikan, dan kesehatan.

## **B. Prosedur dan Jenis Layanan**

Disdukcapil Kabupaten Lombok Tengah dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Prosedur Operasional Standar (SOP). Prosedur Operasional Standar adalah suatu tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan SOP di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Lombok Tengah adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Lombok Tengah kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Pencatatan Biodata Penduduk Dalam Wilayah NKRI
2. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru
3. Pencatatan Biodata WNI di Luar Wilayah NKR
4. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang Atau Rusak Bagi Penduduk WNI
5. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
6. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk - El Baru Bagi WNI
7. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk - El Karena Pidnah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Bagi Penduduk WNI
8. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk - El Baru untuk Orang Asing
9. Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru untuk anak WNI
10. Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
11. Pendaftaran Perpindahan Penduduk WNI Dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
12. Perubahan Nama Pada Akta Pencatatan Sipil
13. Pencatatan Pengakuan Anak
14. Pencatatan Pengangkatan Anak
15. Pencatatan Pengesahan Anak
16. Pembuatan Akta Perkawinan
17. Pembuatan Akta Perceraian
18. Pembuatan Akta Kelahiran
19. Pencatatan Kelahiran Orang Asing
20. Pembuatan Akta Kematian
21. Pembuatan Surat Keterangan Lahir mati
22. Prosedur Pelayanan Konsolidasi, Update Nomer Induk Kependudukan Dan Data Hlang
23. BAP Perkawinan dan Perceraian



### **C. Sumber Daya Manusia**

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sampai dengan bulan mei 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah didukung oleh 81 pegawai dengan rincian pejabat struktural sebanyak 8 orang, staf sebanyak 73 orang yang terdiri dari 43 PNS dan tenaga kontrak sebanyak 38 orang.

## **BAB III**

### **METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Obyek Survei**

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Adapun obyek survei pada Unit Pelayanan Publik (UPP) yaitu Kantor Dinas dan 12 loket Kecamatan yang ada di Kabupaten Lombok Tengah

#### B. Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik Morgan dan Krejcie, yakni terdiri dari populasi dan Sampel sedangkan besarnya sampel diambil berdasarkan total jumlah masyarakat yang menerima pelayanan pada tri wulan pertama tahun 2023 yaitu sebesar 30.000 orang. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan berdasarkan teknik **Morgan dan Krejcie** sebesar 270 orang dengan taraf signifikan 10%. Survei dilakukan di lingkungan kantor dinas dan 12 loket Kecamatan yang ada di Kabupaten Lombok Tengah.

#### C. Metode Pengolahan

Data Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

**Tabel II**

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

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

## **BAB IV**

### **HASIL SUERVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada masyarakat yang sedang mengurus Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik yang datang langsung pada dinas Kependudukan maupun pada loket kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Lombok Tengah.

#### **A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, hasilnya seperti pada Tabel 4.1

**Tabel IV.1**

**Nilai SKM setelah dikonversi berdasarkan Unsur Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>U1</b>	<b>3.27</b>	<b>B</b>
<b>U2</b>	<b>3.27</b>	<b>B</b>
<b>U3</b>	<b>3.15</b>	<b>B</b>
<b>U4</b>	<b>3.34</b>	<b>B</b>
<b>U5</b>	<b>3.47</b>	<b>B</b>
<b>U6</b>	<b>3.36</b>	<b>B</b>
<b>U7</b>	<b>3.21</b>	<b>B</b>
<b>U8</b>	<b>3.29</b>	<b>B</b>
<b>U9</b>	<b>2.53</b>	<b>D</b>

#### **B. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Dari tabel IV.1 diketahui bahwa nilai SKM konversi sebesar 80.19 yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan “ Baik dengan nilai huruf “B”. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai seperti pada Tabel IV.1, nilai kinerja SKM terendah adalah unsur Percaloan (U9) dengan nilai unsur pelayanan 2.53. Sedangkan nilai kinerja SKM tertinggi adalah kompetisi petugas (U5) dengan nilai unsur pelayanan 3.47. dapat diartikan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, masih terdapat beberapa unsur yang akan menjadi perhatian untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. salah satu nya yang masih sangat rendah ya itu masih adanya praktek percaloan,sarana prasarana.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kabupaten Lombok Tengah triwulan I Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

- a. Nilai SKM konversi sebesar **80.19** yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit **pelayanan “ Baik”** dengan **mutu pelayanan “B**
- b. Nilai kinerja SKM terendah adalah percaloan (U9) dengan nilai unsur pelayanan 2.53. Sedangkan nilai kinerja SKM tertinggi adalah kompetensi petugas layanan (U5) dengan nilai unsur pelayanan 3,47.

### **B. Saran**

- a. Perlunya keteladanan, komitmen, integritas dan penegakan disiplin semua pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik