



TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

JULI-DESEMBER TAHUN 2021

2021

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MUSI RAWAS**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Musi Rawas khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan prima yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Muara Beliti, Desember 2021
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas



H. MORI, SH
Pembina Utama Muda
NIP.196311171992031003

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan sasaran	4
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ..	7
1.5. Alur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil...	9
BAB II GAMBARAN UMUM	10
2.1. Profil Umum, Visi Misi, Struktur Organisasi.....	11
2.2. Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
2.3. Konsep Pelayanan Masyarakat	18
2.4. konsep Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.....	24
2.5. Konsep Administrasi Kependudukan	25
BAB III METODE SURVEY	26
3.1. Variable Penelitian	27
3.2. Instrumen Survey	27
3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan data Penelitian	27
3.4. Populasi dan sampel/Penyiapan bahan	28
3.5. Analisa Data	29
BAB IV HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Pelaksanaan Tugas Pelayanan.....	31
- Pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk	31
- Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil.....	34
4.2. Deskripsi/Karakteristik Responden.....	40
4.3. Hasil Identifikasi Per unsur Pelayanan/Analisis Survei Kepuasan Masyarakat.....	42
4.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Survei Kepuasan Masyarakat.....	44
- Faktor Pendukung.....	44
- Faktor Penghambat.....	45
BAB V TINDAK LANJUT	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran-saran.....	48
LAMPIRAN-LAMPIRAN	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan Pemerintah yang baik, mulai Pemerintah Pusat hingga pemerintah Daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dalam pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan ini sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan aparaturnegara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik,

Berdasarkan peraturan ini Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara Komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan

dalam menilai kinerja penyelenggaraan serta mendorong penyelenggara pelayanan public, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Pemberian Pelayanan Publik oleh aparatur Pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi Aparat Negara sebagai Pelayanan masyarakat sehingga kedudukan Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan umum (Public service) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana Pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor Immaterial melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana

pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang terindikasikan penyimpangan.

Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Adapun dasar hukum penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lemor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 67);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 2009 tentang pelayanan publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggara Pelayanan Publik penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
9. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang pelayanan publik.

B. Tujuan dan Sasaran.

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan acuan bagi organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Berkaitan dengan pedoman ini organisasi perangkat daerah (OPD) yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat menyesuaikan metodologi dan instrument yang ada sesuai dengan kondisi dan kebutuhan tiap organisasi.

Tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan

elayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun tujuan dan sasaran dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas sehingga tercapainya pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hasil dari survey tersebut digunakan sebagai acuan

peningkatan kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas, dengan meningkatnya pelayanan publik yakni sebagai indikator persepsi masyarakat (Customer) bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui.

Sasaran utamanya dari pedoman ini adalah kemudahan bagi organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public, yang pada akhirnya berujung pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan public di Provinsi Sumatera Selatan. Sasaran ini dapat dicapai dengan :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup/Variabel

Ruang lingkup yang dinilai dalam survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas terdiri dari 10 (Sepuluh) variabel sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan boleh ditambah variabel lainnya disesuaikan dengan kondisi pelayanan public. Penambahan ini dilakukan semata mata hanya untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pelayanan publik serta untuk memperbaiki pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin baik

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada semester IV (Oktober s.d Desember) terhadap seluruh bidang Pelayanan, dengan mengedarkan 150 (seratus lima puluh)

kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.

D. Langkah-langkah Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

A. Persiapan.

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat.

b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui perjanjian kerja sama dengan unit independen.

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner.

Dalam penyusunan survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (lampiran II)

b. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang Sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai persepsi 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu pengumpulan Data

a. Jumlah Responden (Responden dipilih dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dapat di lakukan di :

1. Lokasi masing-masing unit pelayanan langsung kepada masyarakat.

2. Lokasi masing-masing pelayanan yang tidak berhubungan langsung

kepada masyarakat.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat atau pengguna layanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dalam rangka untuk mengetahui kondisi pelayanan yang dilakukan tiap-tiap pelayanan dan untuk bahan perbaikan layanan.

2. Pengisian Kuesioner

C . Pengolahan data

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

D. Laporan hasil penyusunan Indeks.

Hasil akhir kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama

1. Indeks per unsur pelayanan.

Berdasarkan hasil penghitungan survey 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.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

E. Alur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



BAB. II

GAMBARAN UMUM

2.1. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi serta Visi Misi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rawas, sedangkan tugas pokok dan fungsi diuraikan dalam Peraturan Bupati Musi Rawas nomor 40 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 10 Tahun 2016 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditetapkan sebagai Perangkat Daerah Tipe A, dengan susunan organisasi terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris terdiri atas 3 (tiga) subbagian dan 4 (empat) Bidang, yang masing-masing terdiri atas 3 (tiga) seksi. Sekretariat membawahkan : Sub Bagian Perencanaan, Sub Bagian Keuangan dan sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Tugas dan Fungsi Dinas

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten Musi Rawas mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah Kabupaten Musi Rawas.

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- Penyusunan program dan anggaran;
- Pengelolaan keuangan;
- Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;

- Pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara (ASN);
- Penyusunan perencanaan dan bidang pendaftaran penduduk, Pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- Perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- Pembinaan, Koordinasi, pengendalian administrasi kependudukan;
- Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas; dan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya;

Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Visi :

” Terwujudnya Musi Rawas Maju Mandiri dan Bermartabat (MANTAB) ”

Misi :

“ Mewujudkan Birokrasi yang profesional berbasis teknologi informasi”

Struktur Organisasi

Kepala Dinas.

Sekretariat, membawahi :

- a) Sub Bagian Perencanaan;
- b) Sub Bagian Keuangan dan;
- c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :

- a) Seksi Identitas Penduduk;
- b) Seksi Pindah Datang Penduduk dan;
- c) Seksi Pendataan Penduduk;

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :

- a) Seksi Kelahiran;
- b) Seksi Perkawinan dan Perceraian dan;
- c) Seksi Perubahan status anakPewarganegaraan, dan Kematian;

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :

- a) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- b) Seksi Pengolahan dan Penyajian data dan;
- c) Seksi Tata kelola dan Sumber Daya Manusia Tehnologi Informasi dan Komunikasi

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan membawahi ;

- a) Seksi Kerjasama;
- b) Seksi Pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan;
- c) Seksi Inovasi Pelayanan;

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebelum Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur dalam keputusan Menpan Nomor Nomor KEP/25/M.PAN/2//2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar Pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Bab II Pasal 4 bahwa pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan Survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dan maksimal 1 (satu) kali dalam setahun. Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51,53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak di jumpai

kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, yang di sampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang program Pembangunan Nasional (PROPERNAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas Pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang di gunakan sebagai acuan bagi instansi, Pemerintah pusat, Pemerintah Provinsi dan kabupaten/ Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian PAN dengan BPJS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor pelayanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat di berlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor : 16 Tahun 2016 penilaian survei kepuasan masyarakat terdiri dari sembilan variabel boleh ditambah variabel lainnya disesuaikan dengan

kondisi pelayanan publik. Penambahan ini dilakukan semata hanya untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pelayanan. Hal ini juga berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 tahun 2016 tanggal 30 Mei 2016 survei kepuasan masyarakat dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ada 10 variabel yang di nilai yakni meliputi :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan.

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

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana.

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan.

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan keawajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.

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

10. Sarana dan Prasarana Layanan.

Sarana dan Prasarana Layanan adalah fasilitas yang tersedia bagi masyarakat dikantor/tempat pelayanan dilakukan.

Namun masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristik Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan Instansi Pemerintah dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Begitu pula masyarakat, pengertian secara sederhana dapat dikatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia yang telah lama bertempat tinggal di suatu daerah tertentu dan memiliki aturan bersama untuk mencapai tujuan bersama. Namun demikian untuk lebih memuaskan dari pengertian sederhana diatas, maka lebih jelas apabila dimuat berdasarkan muatan teoritis serta diakui kebenarannya seperti yang dikatakan para ahli sebagai berikut :

Ralp Linton (1968) menyatakan bahwa “ masyarakat adalah kelompok manusia

yang telah lama hidup dan bekerjasama, sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir sebagai suatu satuan sosial dengan batas-batas tertentu”.

Menurut J.L Gillin dan J.P Gillin menyatakan bahwa “ masyarakat adalah sekelompok yang mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang diikuti oleh kesamaan. Sementara menurut Selo Soemardjan (1974) masyarakat “ adalah orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan.

Koentjoroningrat (1994) mengatakan bahwa “ masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berintegrasi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu rasa identitas yang sama “. Sedangkan menurut Paul B. Harton dan C. Hunt masyarakat merupakan kumpulan manusia yang relatif mandiri, hidup, bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan didalam kelompok atau kumpulan manusia tersebut.

Dari kelima definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa “ masyarakat sebagai kumpulan individu atau manusia yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah yang sama batas-batas tertentu dan terikat dalam satu jalinan kerja sama yang terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu. Sasaran yang ingin dicapai dalam pelayanan masyarakat adalah kepuasan masyarakat. Suatu sasaran yang cukup sederhana, mudah diucapkan tetapi tidak mudah untuk mencapainya. Mengingat ukuran kepuasan setiap orang berbeda-beda. Namun demikian, bukan berarti tidak ada indikator umum yang bisa dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat. Indikator itu adalah masyarakat dapat menerima perlakuan dan hasil layanan dengan kegembiraan dan keikhlasan, dalam hal ini kepuasan mempunyai dua komponen yaitu sebagai berikut :

1. Komponen layanan. Dalam komponen layanan, beberapa hal pokok yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan adalah tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harus diterima oleh orang

- yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat serta beramah tamah.
2. **Komponen Modal.** Berupa barang, jasa atau surat-surat berharga. Kebiasaan seseorang terhadap barang adalah apabila barang tersebut dalam keadaan baik dalam segala dimensinya, seperti bersih, utuh/tidak kurang, tidak cacat dan lain-lain. Sedangkan seseorang terhadap jasa yang diterimanya muncul apabila jasa itu dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan seperti gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa dan lain-lain. Sedangkan kepuasan masyarakat terhadap surat surat berharga akan tercapai apabila surat yang diterimanya dalam keadaan baik, tidak cacat secara hukum dalam artiansesuai ketentuan yang berlaku.

2.3. Konsep Pelayanan Masyarakat

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh Pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang – kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. (Kencana Inu 1999).Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan (Widodo Joko,2001).Sedangkan Pelayanan umum oleh lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/ daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kep MenPan Nomor 25 tahun 2004 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. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN,

yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. 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. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel dalam memahami konsep pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Untuk menjelaskan pengertian pelayanan yang lebih luas, penulis mengutip pendapat dari Moenir (1998:26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Faktor material adalah faktor organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban baik keluar maupun kedalam sebagaimana tercantum pada pasal-pasal dalam Undang-undang Dasar 1945.

Pelayanan adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Anonim, 1993 : 21). Beranjak dari beberapa pemikiran tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari sisi pemerintah adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan service atau jasa kepada pihak lain berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari, baik kebutuhan yang timbul karena adanya hak maupun karena adanya kewajiban. Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Moleong, 2004)

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi *mal-pelayanan*, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat. (Widodo Djoko, 2000).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka *indeks kepuasan pelayanan publik* merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur publik, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah begitu pula sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah karena dengan kebijakan otonomi daerah, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri. (Ganie-Rochman, 2000).

Ada tiga bentuk dasar pelayanan, Ketiga fungsi ini adalah layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan melalui perbuatan.

1. Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Dalam suatu organisasi, layanan ini biasanya diberikan oleh bagian hubungan Masyarakat (Humas) atau yang semacamnya. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan adalah sebagai berikut :
 - a. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dengan jelas, sehingga memuaskan para pengguna jasa.
 - b. Bersikap sopan dan ramah
 - c. Dengan bersikap yang sopan tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol
 - d. Tidak membuang-buang waktu dengan ngobrol atau dengan membicarakan hal-

hal yang tidak ada manfaatnya.

2. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan atau dipraktikkan terlebih-lebih dalam era globalisasi, dimana layanan bisa diberikan dalam jarak jauh. Suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya.

Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu :

- a. Layanan berupa petunjuk/informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan.
 - b. Layanan tertulis berupa reaksi atas permohonan, keluhan, laporan, ataupun pemberitahuan.
3. Layanan dengan perbuatan, Layanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah dengan tingkat keahlian atau keterampilan yang memadai. Layanan ini jarang muncul sendirian, karena ia lebih sering muncul bersamaan dengan layanan secara lisan. Namun demikian, layanan ini memiliki spesifikasi tertentu yang membedakannya dengan layanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan penjelasan, tetapi juga memerlukan perbuatan atau tindakan hasil perbuatan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi

dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan (Sinambela 2006:6).

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Batinggi, 1999:2-15) adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuah hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.
- f. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan.

- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat, Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Zaithaml dan Baitner (2000), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan. Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. Bukti Nyata, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
- c. Daya Tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Kepastian, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

2.4. Konsep Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Peningkatan kualitas pelayanan mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

Gasperz, vincent, (1997:5) memberi pengertian kualitas dengan menyatakan bahwa: "Kualitas diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus, sehingga dikenal istilah Q=MATCH

(Quality=Meets Agreed and Changes)”

Definisi kualitas dikemukakan pula oleh **Juran, Jasep M** (dalam Tjiptono, Fandy, 2000:53) mendefinisikan kualitas dengan menyatakan bahwa:

“Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*Fitness for Us*) yang mengandung perhatian bahwa suatu produk atau jasa dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya”.

2.5. Konsep Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

Pemerintah Kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan kewenangan meliputi koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, pembentukan Instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan, pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan, pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan , penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asastugas pembantu, pengelolaan dan penyajian data Kependudukan berskala Kabupaten/Kota dan koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

BAB III

METODE SURVEI

3.1. Variabel Penelitian

Dalam mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data penelitian digunakan beberapa kriteria mengenai kualitas pelayanan yang telah dikembangkan. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam menjabarkan 10 indikator dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor. 16 Tahun 2016 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik . 10 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran adalah 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 prosedur.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu penyelesaian yang telah ditentukan unit penyelenggaraan pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Prilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan

kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penangan pengaduan, Saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. Sarana dan prasarana layanan adalah fasilitas yang tersedia bagi masyarakat di kantor/tempat pelayanan dilakukan.

3.2. Instrumen Survei

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 150 orang responden. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Dan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Sumatera Selatan.

3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Penelitian

a. Jumlah Responden

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dan berlangsung 2 (Dua) kali dalam satu tahun yaitu bulan Januari s.d Juni, Bulan Juli s.d Desember dengan jumlah responden 150 terdiri dari 10 unsur pelayanan.

b. Lokasi dan pengumpulan data

Pengumpulan data dapat dilakukan di :

1. Lokasi masing-masing unit pelayanan langsung kepada masyarakat.
2. Lokasi masing-masing pelayanan yang tidak berhubungan langsung kepada masyarakat.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat atau pengguna layanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang

telah ditetapkan dalam rangka untuk mengetahui kondisi pelayanan yang dilakukan tiap-tiap pelayanan dan untuk bahan perbaikan pelayanan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salahsatu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

3.4. Populasi dan Sampel/ Penyiapan Bahan

a. Penyiapan Bahan.

Dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas. Sedangkan sampel diambil secara accidental sampling yaitu masyarakat yang datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas ditemui langsung oleh peneliti. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I Identitas responden meliputi usia/umur, jenis kelamin, dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

B. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3.5. Analisa Data.

Untuk mendapatkan hasil yang Obyektif dalam penelitian ini, maka data yang didapat dianalisa secara kuantitatif. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Sumber : Hasil olahan data primer, 2017

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,76	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51- 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Tugas Pelayanan.

Pelaksanaan tugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas mempunyai tugas, prosedur dan wewenang yang berbeda-beda tergantung jenis pelayanannya. Berikut ini adalah jenis-jenis pelayanan yang ada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas yaitu :

A..Pelayanan dibidang Pendaftaran Penduduk

1. Pelayanan Pindah Penduduk

- a. Pemohon melapor dengan melengkapi persyaratan – persyaratan antara lain :
 - Formulir permohonan dari desa dan kecamatan.
 - KTP-el asli pemohon
 - KK asli dan foto copy KK yang dituju
 - Photo 3x4 = 3 lembar
- b. Petugas pelayanan memverifikasi berkas pemohon
- c. Operator merekam data kedalam data base dan selanjutnya mencetak surat keterangan pindah (SKP) WNI.
- d. Instansi pelaksana mengesahkan dan menerbitkan Surat Keterangan Pindah (SKP) WNI .

2. Pelayanan Penerbitan SKD antar Prov/Kota

- a. Penduduk melapor dengan melengkapi Persyaratan – persyaratan antara lain:
 - Surat keterangaPindah Asli dari daerah Asal (antar Kabupaten/Kota/provinsi.
 - KTP-el asli dari pemohon
 - SKCK Asli Daerah Asal
 - Formulir Permohonan (F.1.16)
 - KK asli yang dituju (numpang Kk)
 - Pas Photo 3 x 4 = 4 lembar.
- b. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan.

- c. Petugas Pelayanan memverifikasi berkas permohonan.
 - d. Operator merekam data ke dalam data base dan selanjutnya mencetak SKD.
 - e. Instansi Pelaksana mengesahkan dan menerbitkan SKD.
 - f. Penyerahan dokumen surat keterangan datang (SKD) WNI.
3. Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Terbatas.
- 1. Pemohon melapor dengan melengkapi persyaratan :
 - Formulir F.1.62
 - Kartu izin tinggal terbatas (KITAS)
 - Paspor
 - Foto Copybuku Pengawasan Orang Asing
 - Surat Keterangan Laporan diri (SKLD) dari kepolisian
 - Fotocopy Memperkerjakan Orang Asing (IMTA) dari Disnakertrans.
 - surat Keterangan sponsor
 - Photo berwarna 2x3 = 3 lembar
 - 2. Pemohon mengisi formulir pendaftaran orang asing tinggal terbatas.
 - 3. Pemohon melakukan pendaftaran.
 - 4. Petugas memverifikasi kelengkapan berkaspemohon.
 - 5. Operatormerekam data kedalam data base SIAK dan selanjutnya melakukan pencetakan SKTT.
 - 6. Penandatanganan SKKT
 - 7. Penyerahan Dokumen SKKT Kepada Pemohon
4. Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-el).
- 1. Pemohon melapor melengkapi persyaratan :
 - Telah berusia 17 tahun/menikah
 - Mengisi formulir permohonan (F-1.21)
 - Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (bagi penggantian KTP-el karena hilang).
 - KTP-el Asli bagi perubahan data.
 - 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir.

3. Petugas Registrasi desa mencatat dalam buku BHPKPP
 4. Petugas memverifikasi berkas permohonan KTP-el
 5. Penandatanganan formulir permohonan KTP-el
 6. Penyerahan formulir permohonan untuk diteruskan kekecamatan.
 7. Petugas kecamatan memverifikasi berkas persyaratan pemohon.
 8. Penandatanganan formulir permohonan/berkas persyaratan.
 9. Penyerahan formulir dengan persyaratan untuk dibawa ke Disdukcapil
 10. Penerimaan berkas di Kabupaten (Disdukcapil).
 11. Petugas memverifikasi berkas pemohon.
 12. Operator merekam data ke dalam data base untuk selanjutnya melakukan pencetakan KTP –el.
 13. Penyerahan KTP-el kepada pemohon
5. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Baru.
1. Pemohon/ Penduduk melapor dengan melengkapi Persyaratan :
 - Formulir F1-16
 - KK Asli
 - Formulir F1-05 untuk perubahan biodata
 - Foto copy akta kelahiran/ijazah/raport/buku Nikah
 - Formulir F1-06 untuk perubahan anggota keluarga
 - Surat keterangan kelahiran.
 - Surat Keterangan Pindah/Datang (SKPD) WNI bagi Penduduk penduduk yang pindah datang antar kecamatan Kab/Kota atau provinsi.
 2. Pemohon/Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KK.
 3. Petugas mencatat dalam buku register (BHPKPP).
 4. Petugas memverifikasi berkas persyaratan pemohon.
 5. Penandatanganan Formulir Permohonan KK.
 6. Penyerahan Formulir Permohonan KK untuk kecamatan.
 7. Petugas Kecamatan memverifikasi berkas Persyaratan Pemohon.
 8. Penandatanganan Formulir Permohonan KK Pemohon.

9. Penyerahan Formulir Permohonan dan Persyaratan lainnya untuk dibawa ke Disdukcapil.
10. Penerimaan berkas di Kabupaten (Dinas Dukcapil).
11. Petugas memverifikasi berkas persyaratan pemohon.
12. Operator merekam data ke dalam data base SIAK.
13. Instansi Pelaksana mengesahkan dan menerbitkan KK.

B. Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil.

A. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan akta Kelahiran WNI (Formulir Permohonan F2.01)

!. Pemohon Datang ke kantor Kades/Lurah melakukan Pendaftaran dengan mengisi formulir dan melampirkan persyarata-persyaratan.

II. Instansi Pelaksana :

- a. Pemohon menyerahkan surat Keterangan Kelahiran lembar ke-3 beserta berkas pelaporan dan persyaratan dengan ketentuan :
 - Pelaporan Kelahiran melebihi jangka waktu lebih dari 60 (enam Puluh) hari kerja sejak tanggal kelahiran, terlebih dahulu mengajukan permohonan persetujuan pencatatan kelahiran yang terlambat kepada kepala Instansi Pelaksana.
 - Setelah mendapatkan persetujuan dari kepala Instansi pelaksana menyerahkan surat keterangan kelahiran lembar ke-3 beserta berkas pelaporan dan persyaratan termasuk persetujuan pencatatan kelahiran yang terlambat dari Kepala Instansi Pelaksana.
- b. Petugas Registrasi Verifikasi dan Validasi berkas.
- c. Memproses pencatatan dan penandatanganan Register Akta, termasuk 2 (dua) orang saksi.
- d. Perekaman data saksi dan penerbitan Kutipan Akta.
- e. Penandatanganan Register Akta dan Kutipan Akta kelahiran oleh Kepala Instansi Pelaksana.

f. Menyimpan Register Akta Kelahiran dan berkas Persyaratan Pelaporan Kelahiran.

g. Menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada Pemohon.

B. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan akta Kelahiran WNA.

!. Pemohon Datang ke kantor Kades/Lurah melakukan Pendaftaran dengan mengisi formulir dan melampirkan persyarata-persyaratan.

II. Instansi Pelaksana :

a. Pemohon menyerahkan surat Keterangan Kelahiran lembar ke-3 beserta berkas pelaporan dan persyaratan dengan ketentuan :

- Pelaporan Kelahiran melebihi jangka waktu lebih dari 60 (enam Puluh) hari kerja sejak tanggal kelahiran, terlebih dahulu mengajukan permohonan persetujuan pencatatan kelahiran yang terlambat kepada kepala Instansi Pelaksana.

- Setelah mendapatkan persetujuan dari kepala Instansi pelaksana menyerahkan surat keterangan kelahiran lembar ke-3 beserta berkas pelaporan dan persyaratan termasuk persetujuan pencatatan kelahiran yang terlambat dari Kepala Instansi Pelaksana.

b. Petugas Registrasi Verifikasi dan Validasi berkas.

c. Memproses pencatatan dan penandatanganan Register Akta, termasuk 2 (dua) orang saksi.

d. Perekaman data saksi dan penerbitan Kutipan Akta.

e Penandatanganan Register Akta dan Kutipan Akta kelahiran oleh Kepala Instansi Pelaksana.

f. Menyimpan Register Akta Kelahiran dan berkas Persyaratan Pelaporan Kelahiran.

g. Menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada Pemohon

C. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian WNI.

1. Pemohon :

Datang ke Instansi Pelaksana melakukan Pendaftaran dengan mengisi

Formulir Pelaporan Kematian (FPM – Orang asing) dan melampirkan persyaratan yang diperlukan.

2. Instansi Pelaksana:

- a. Petugas Registrasi Pencatatan Sipil menerima dan meneliti FPM-Orang Asing beserta berkas Pelaporan dan Persyaratannya.
- b. melakukan Proses Pencatatan dan Penandatanganan Register Akta Kematian termasuk 2 (dua) orang saksi.
- c. Melakukan Perekaman data Kematian dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian.
- d. Penandatanganan Register Akta dan Kutipan Akta Kematian oleh Kepala Instansi Pelaksana.
- e. Menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada Pemohon.
- f. menyimpan Register Akta Kematian dan berkas Persyaratan Pelaporan Kematian.
- g. Mengirimkan Perubahan Data kependudukan kekecamatan.

D. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian WNA.

1. Pemohon :

Datang ke Instansi Pelaksana melakukan Pendaftaran dengan mengisi Formulir Pelaporan Kematian (FPM – Orang asing) dan melampirkan persyaratan yang diperlukan.

2. Instansi Pelaksana:

- a. Petugas Registrasi Pencatatan Sipil menerima dan meneliti FPM-Orang Asing beserta berkas Pelaporan dan Persyaratannya.
- b. melakukan Proses Pencatatan dan Penandatanganan Register Akta Kematian termasuk 2 (dua) orang saksi.
- c. Melakukan Perekaman data Kematian dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian.
- d. Penandatanganan Register Akta dan Kutipan Akta Kematian oleh

Kepala Instansi Pelaksana.

- e. Menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada Pemohon.
- f. menyimpan Register Akta Kematian dan berkas Persyaratan Pelaporan Kematian.
- g. Mengirimkan Perubahan Data kependudukan kekecamatan.

E. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan WNA.

(Formulir Permohonan F2.13, Keterangan Nikah dari Gereja)

1. Pemohon.

- Datang ke Instansi Pelaksana, mengisi formulir Pelaporan Perkawinan dengan membawa Persyaratan yaitu Formulir F2.13 dan Surat Keterangan dari Gereja.

2. Instansi Pelaksana :

- Petugas Register menerima dan meneliti Formulir Pelaporan Perkawinan serta Berkas Persyaratan.
- Melakukan Proses Pencatatan dalam Register Akta Perkawinan termasuk 2 (dua) orang saksi.
- Melakukan Perekaman Data kedalam Data Base Kependudukan dan mencetak Perubahan data.
- Penandatanganan register Akta Perkawinan dan Kutipan akta Perkawinan oleh Kepala Instansi Pelaksana.
- Menerbitkan dan menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan Kepada Pemohon.
- Menyimpan Register Akta Perkawinan dan berkas Pelaporan Perkawinan.

F. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian WNI.

1. Pemohon :

Datang ke Instansi Pelaksan, mengisi formulir pelaporan perceraian dengan membawa persyaratan.

2. Instansi Pelaksana :

- a. Petugas Register menerima dan meneliti formulir pelaporan perceraian serta berkas persyaratan.
- b. Mencatat dalam buku Register Perceraian.
- c. Melakukan Perekaman data kedalam database Kependudukan dan mencetak perubahan data.
- d. Menerbitkan dan menyerahkan Kutipan Akta Perceraian kepada permohonan.
- e. Mengarsipkan berkas formulir permohonan dan berkas persyaratan.

G. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian WNA

1. Pemohon :

Datang ke Instansi Pelaksan, mengisi formulir pelaporan perceraian dengan membawa persyaratan.

2. Instansi Pelaksana :

- a. Petugas Register menerima dan meneliti formulir pelaporan perceraian serta berkas persyaratan.
- b. Mencatat dalam buku Register Perceraian.
- c. Melakukan Perekaman data kedalam database Kependudukan dan mencetak perubahan data.
- d. Menerbitkan dan menyerahkan Kutipan Akta Perceraian kepada permohonan.

H. Pencatatan Pengangkatan Anak WNI (Formulir F2.F2).

1. Pemohon :

Datang ke Instansi Pelaksana, mengisi formulir pelaporan pengangkatan Anak dengan membawa persyaratan.

2. Instansi Pelaksana :

- a. Petugas Register menerima dan meneliti formulir pelaporan pengangkatan Anak serta berkas persyaratan.
- b. Mencatat dalam buku Register Pengangkatan Anak dalam bentuk

catatan pinggir.

c. Melakukan Catatan Pinggir pada Kutipan Pengangkatan Anak dan menyerahkan kembali Kutipan Akta Pengangkatan Anak kepada pemohon.

d. Melakukan perekaman data dan mencetak perubahan data Kependudukan.

e. Mengarsipkan berkas formulir permohonan dan berkas persyaratan.

I. Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak WNA (Formulir F2.F2)

1. Pemohon :

Datang ke Instansi Pelaksana, mengisi formulir pelaporan pengangkatan Anak dengan membawa persyaratan.

2. Instansi Pelaksana :

a. Petugas Registrasi menerima dan meneliti formulir pelaporan pengangkatan Anak serta berkas persyaratan.

b. Mencatat dalam buku Register Pengangkatan Anak dalam bentuk catatan pinggir.

c. Melakukan Catatan Pinggir pada Kutipan Pengangkatan Anak dan menyerahkan kembali Kutipan Akta Pengangkatan Anak kepada pemohon.

d. Melakukan perekaman data dan mencetak perubahan data Kependudukan.

e. Mengarsipkan berkas formulir permohonan dan berkas persyaratan.

J. Pelayanan Pencatatan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak WNI

1. Pemohon :

Datang ke Instansi Pelaksana, mengisi formulir pelaporan pengakuan Anak dengan membawa persyaratan.

2. Instansi Pelaksana :

- a. Petugas Registrasi menerima dan meneliti formulir pelaporan Pengakuan Anak serta berkas persyaratan.
- b. Mencatat dalam buku Register Akta Pengakuan Anak dan Penandatanganan oleh 2 (dua) orang saksi.
- c. Melakukan Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran dan menyerahkan kembali Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.
- d. Melakukan perekaman data kedalam database kependudukan dan mencetak perubahan data kependudukan serta mengirimkan hasilnya kekecamatan.
- e. Mengarsipkan berkas formulir permohonan dan berkas persyara.

4.2. Deskripsi /Karakteristik Responden

- a. Berdasarkan Jenis Kelamin
- b. Berdasarkan Pendidikan
- c. Berdasarkan Pekerjaan

Responden yang datang ke Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dibedakan berdasarkan Umur, berdasarkan jenis kelamin dan berdasarkan pekerjaan utama.

Dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada 150 orang responden yang datang dapat dilihat pada tabel berikut :

DAFTAR RESPONDEN JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Laki-laki	60	48.5
2.	Perempuan	90	51.5
	Total	150	100

DAFTAR RESPONDEN BERDASARKAN UMUR

NO	UMUR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	17 - 25	30 Orang	18,6
2.	26 - 35	60 Orang	42,7
3.	36 - 45	40 Orang	24,4
4.	46 - 55	20 Orang	14,3
	Total	150	100

DAFTAR RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	PNS	10 Orang	3.5
2.	BUMN	15 Orang	9.0
3.	Petani	50 Orang	30.5
4.	Pedangang	30 Orang	25.5
5.	IRT	25 Orang	23.5
6.	Buruh	20 Orang	8.0
	Total	150	100

4.2 Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan/Analisis Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil Penelitian Survei Kepuasan masyarakat akan kualitas Pelayanan yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas didasarkan pada Indikator-indikator yang ada didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik ada Sembilan variabel/indikator pelayanan hal ini boleh ditambah indikator lainnya tetapi disesuaikan dengan kondisi pelayanan publik.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 10 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 91,8** Dengan angka Indeks sebesar **3,733** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **sangat baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat **81,26 – 100**

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) 10 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,733
2.	Prosedur Pelayanan	3,713
3.	Waktu Pelayanan	3,687
4.	Biaya/Tarif	3,667
5.	Produk Pelayanan	3,707
6.	Kompetensi Pelaksana	3,600
7.	Prilaku Pelaksana	3,687
8.	Maklumat Pelayanan	3,653
9.	Penanganan Pengaduan	3,627
10.	Sarana dan Prasarana	3,647

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 91,8 atau sangat BAIK dan semua hasil dan unsur-unsur pelayanan harus dipertahankan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Maklumat Pelayanan (rata-rata 3.733), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur prilaku pelaksana (rata-rata 3.600). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Kesesuaian biaya yang dibayar yang kesemua produk layanan gratis, sedangkan pada unsur prilaku pelaksana pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai. Prilaku pelaksana pelayanan hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada umumnya baik dan merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut, akan tetapi unsur-unsur pelayanan yang lain perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 10 (sepuluh) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai survei Kepuasan Masyarakat 91.8 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-10 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan pelayanannya, nilai rata-rata 10 (Sepuluh) unsur pelayanan adalah rata-rata 3,733 pelayanan harus dipertahankan dan ditingkatkan mutu pelayanannya supaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas mendapat yang terbaik dalam Pelayanan Publik.

4.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Survei Kepuasan Masyarakat.

1. Faktor pendukung

- Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor utama dalam pengimplementasian suatu kebijakan, kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh sumberdaya yang tidak mencukupi, memadai, serta berkompeten dibidangnya.

Kualitas dan kemampuan dari para pegawai tentunya menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan kerja yang optimal sehingga mencapai tujuan yang telah direncanakan. Latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas sudah proposional karena sebahagian besar berpendidikan S1 dan S2, semakin tinggi pendidikan seseorang, akan menggambarkan tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang telah ditentukan dan mampu membangun hubungan yang baik antar sesama Aparat Pemerintah, baik internal kantor maupun lintas instansi. Kuantitas sumber daya manusia tidak akan ada artinya bila tidak dibarengi dengan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan tugas yang akan dilaksanakan.

Penyusun menyimpulkan bahwa dari segi kuantitas, jumlah petugas dalam memberikan pelayanan sudah mencukupi karena banyak dibantu oleh tenaga honorer/operator, kemudian secara kualitas sudah mampu dan berkompeten dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai pelayan masyarakat.

2. Faktor Penghambat

- Sarana dan Prasarana.

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Sarana Prasarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya, sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang memadai ditandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai.

Fasilitas tidak sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan, fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaan anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas Dinas dapat terpenuhi.

Selain prasarana tersebut diatas yang menjadi penghambat utama dari Pelayanan adalah masalah Jaringan tidak terkoneksi ke pusat, Jarak tempuh antara desa, kelurahan dan kecamatan yang sangat jauh.

BAB V

TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Juli s/d Desember 2021 semua unsur pelayanan sudah dikategorikan baik, hanya unsur nilai yang terendah yaitu unsur perilaku pelaksana pelayanan. Dalam hal ini petugas pelayanan sudah dilakukan briefing petugas pelayanan, Bimtek bagi petugas pelayanan dan menambah jumlah staf Pelayanan agar jangan sampai masyarakat lebih dulu yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen Kependudukan lebih awal datang dari petugas pelayanan.

Khususnya pelayanan bidang Pendaftaran Penduduk dalam hal ini pembuatan KTP elektronik warga yang mengajukan permohonan KTP langsung bisa dicetak (baru selesai perekaman), dengan pertimbangan data yang sudah di rekam tersebut siap cetak atau prime ready, walaupun hari itu belum bisa dicetak menunggu satu hari.

Begitu juga dengan Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil, antaranya pelayanan Akta kelahiran masyarakat yang datang membawa berkas lengkap sampai dengan pukul 12 WIB langsung dicetak Akta Kelahiran, penerimaan berkas dari pukul 12 WIB hari berikutnya baru dicetak dan berkas yang kurang langsung dikembalikan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan jargon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas ONE DAY SERVICE.

Untuk meningkatkan meningkatkan kedisiplinan petugas Pelayanan dan jam pelayanan Dinas Kependudukan telah ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Nomor : 01/KPTS/DKCS/2009 tentang standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanggal revisi 09 juni 2014 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedure (SOP) Pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dalam menyikapi pelayanan terhadap masyarakat dalam hal ini para petugas pelayanan harus

mematuhi aturan-aturan yang telah ditetapkan supaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan merasa puas dan mendapatkan pelayanan prima, dan Alhamdulillah saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas telah mendapatkan Sertikat Standar Pelayanan berstandar ISO 9001 : 2008, dan ISO 9001 : 2015.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas berusaha semaksimal mungkin untuk membahagiakan masyarakat dalam mendapatkan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menyentuh langsung kemasyarakatan dengan terobosan-terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil antara lain :

1. Jempol dua (Jemput bola) dan
2. Sajahai (Sentuh aku dengan jarimu)
3. Palem Berkah (Pelayanan Malam di bulan berkah)
4. Mantap (Mintak satu dapat empat)
5. One day Service (Pelayanansatu hari selesai)
6. Lapur Lur (Pelayanan Dokumen dihari libur)
7. Pindang Pak Tuah (Pindah Datang melalui Layanan WA)
8. Katamu Cemen (Ku ambil dataMiskin UntukKu Cetak Dokumenmu)
9. Gertak (Pelayanan Gerakan Cetak di Tempat).
10. PDKT DESA (Pemutakhiran Data Kependudukan Terpadu Desa)
11. KU DANG MENANTI (Aku Data Ulang dan Mencetak Akta Kematian)
12. Laki Ku Merindu (Layanan KIA, Akta Kelahiran melalui posyandu)
13. KU DATANG KARENA CINTA (Ku Data Ulang Korban Bencana, Ku Cetak dan Ku Antar Dokumen Anda)

BAB VI

KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26-100. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang di peroleh dari 10 unsur pelayanan adalah = 91.8
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya/tarif Pelayanan (rata-rata 3.733) dan yang dianggap tingkat kepuasannya lebih rendah dari unsur yang lainnya meskipun masih dalam kategori Baik adalah Prilaku Pelayanan (rata-rata 3,600).
- c. Dari 10 unsur pelayanan semua sudah memiliki NRR diatas rata-rata (6.672). Semua unsur ini kualitas pelayanannya agar ditingkatkan demi kepuasan pengguna layanan.

6.2.Saran-saran

Berkenaan dengan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, maka Tim penyusun memberikan beberapa saran yang diharapkan memberikan manfaat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas untuk dapat meningkatkan kinerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Adapun saran tersebut :

1. Peningkatan Mutu Pelayanan melalui sumber daya manusia (SDM) yang mapan dan berkualitas harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas perlu memikirkan untuk memberikan penghargaan bagi pegawai atau petugas pelayanan yang berprestasi agar menjadi motivasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas sudah menjalin kerja sama dengan instansi lain yang bisa memberikan inovasi – inovasi pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan membahagiakan masyarakat.



LAMPIRAN-LAMPRIAN

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS
 ALAMAT : Jl. Sulaiman Amin Komplek Perkantoran PEMKAB. Musi Rawas Kode Pos 31661
 Tlp/Fax. : Telp. (0733) 4540030 Fax. (0733) 4540025 Laman .www.disdukcapilmusirawas.org

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
7	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
13	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
14	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
15	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3
16	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
17	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
21	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
26	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
52	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
53	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4

121	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
122	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
124	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
125	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
128	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
132	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
133	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
134	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
135	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
136	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
141	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
143	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
144	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
145	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
148	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
149	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	
150	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	560	557	553	550	556	540	553	548	544	547	
NRR / Unsur	3,733	3,713	3,687	3,667	3,707	3,600	3,687	3,653	3,627	3,647	
NRR tertbg/ unsur	0,373	0,371	0,369	0,367	0,371	0,360	0,369	0,365	0,363	0,365	*)
											3,672
											**) 91,800

IKM Unit pelayanan

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 91,80

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kemudahan Prosedur	3,733
U2	Persyaratan pelayanan	3,713
U3	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,687
U4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,667
U5	Kemampuan petugas pelayanan	3,707
U6	Kecepatan pelayanan	3,600
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,687
U8	Kesesuaian biaya yang dibayar	3,653
U9	Ketepatan pelaksanaan pelayanan	3,627
U10	Kenyamanan lingkungan	3,647

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75



Musi Rawas, Desember 2021
Kepangggung Jawab,

H. Y. MORI, SH
Bendahara Utama Muda
NIP. 196311171992031003



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI RAWAS**

MAKLUMAT PELAYANAN

**DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN
SANGGUP MENYELENGGARAKAN
PELAYANAN SESUAI
STANDAR PELAYANAN YANG TELAH
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK
MENEPAJI JANJI INI KAMI SIAP
MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
YANG BERLAKU**

Muara Beliti, Juni 2021
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS


Y. MORI, SH
NIP. 196311171992031003



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI RAWAS**

**VISI - MISI
KABUPATEN MUSI RAWAS**

VISI

**“TERWUJUDNYA MUSI RAWAS MAJU,
MANDIRI, DAN BERMARTABAT (MANTAB)”**

MISI

“DUKCAPIL”

**MEWUJUDKAN BIROKRASI YANG PROFESIONAL
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI RAWAS**

MOTTO DAN JANJI PELAYANAN



MOTTO 3 S

SAPA, SENYUM DAN SANTUN



DWI PRIMA

PENAMPILAN PRIMA - PELAYANAN PRIMA



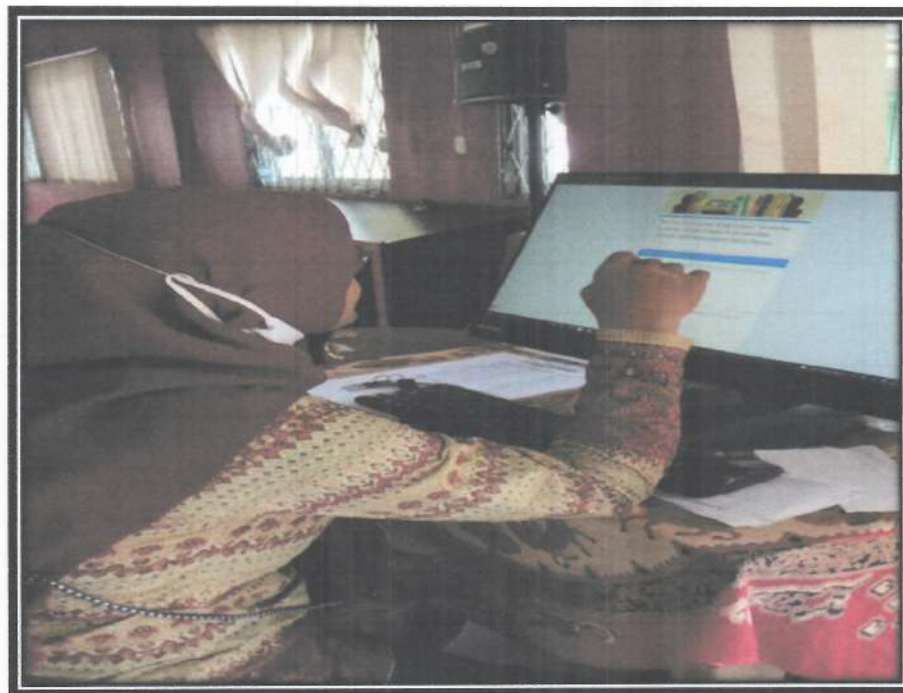
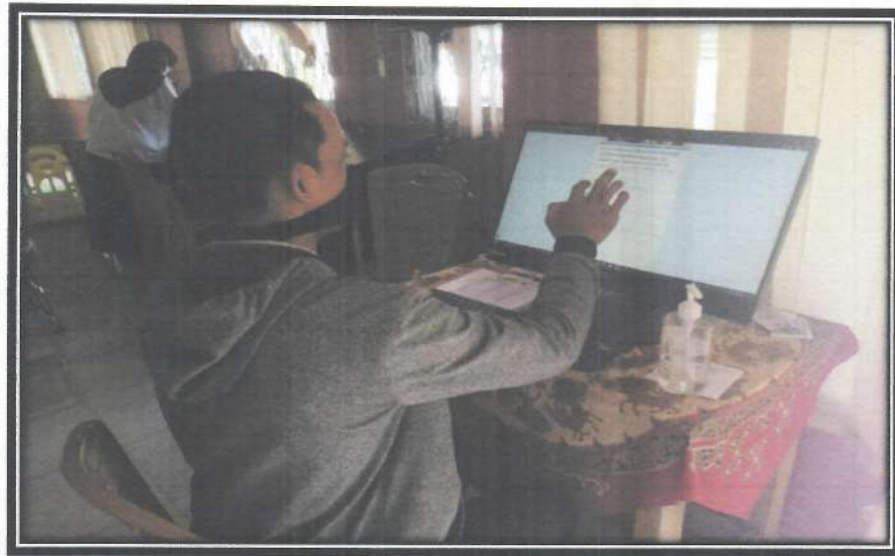
JANJI PELAYANAN

**SYARAT LENGKAP PELAYANAN CEPAT
KTP, KK, DAN AKTA-AKTA DAPAT**

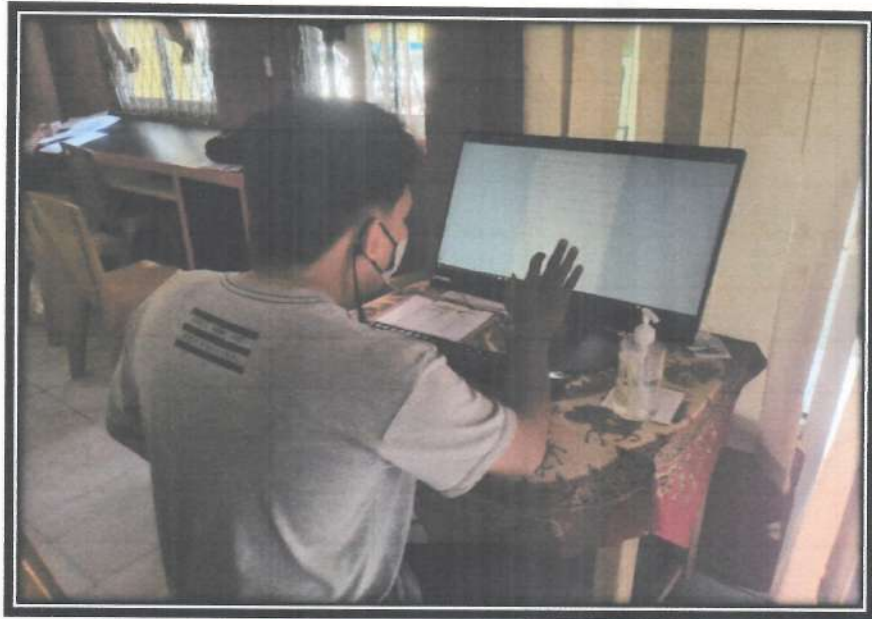
Muara Beliti, Juni 2021
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS


Y. MORI, SH
NIP. 196311171992031003

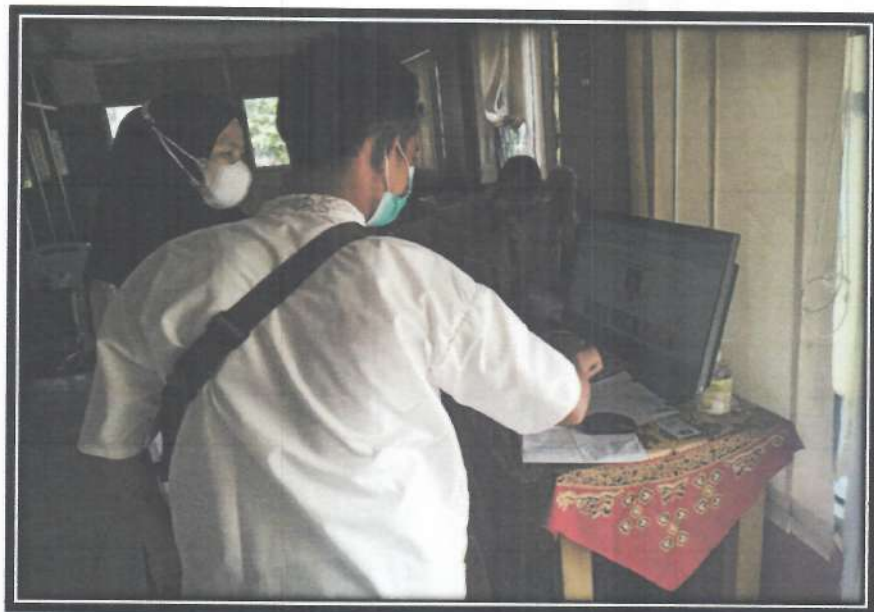
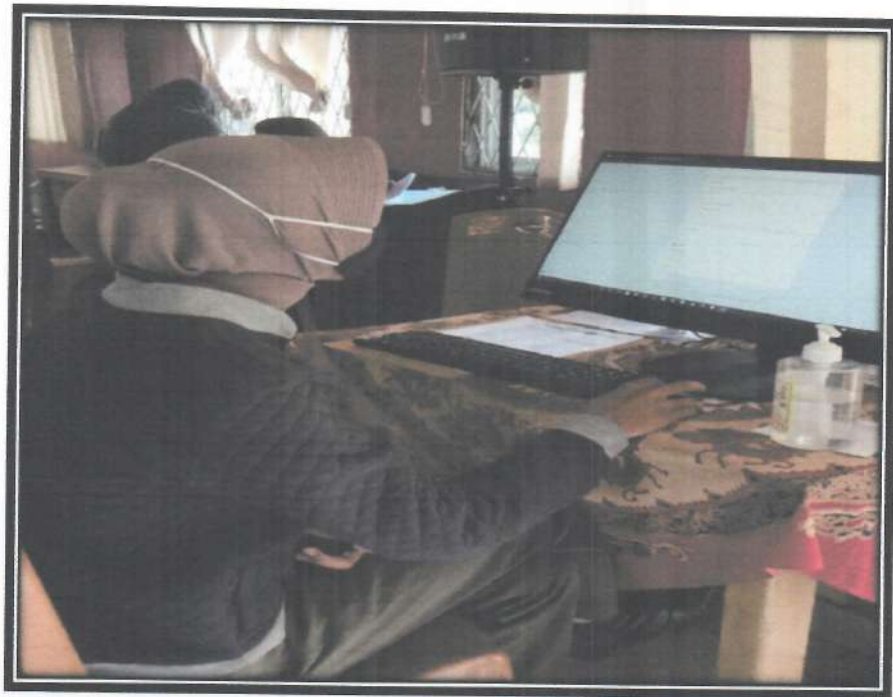
MENGGISI KUISIONER MELALUI APLIKASI KEPUASAAN MASYARAKAT



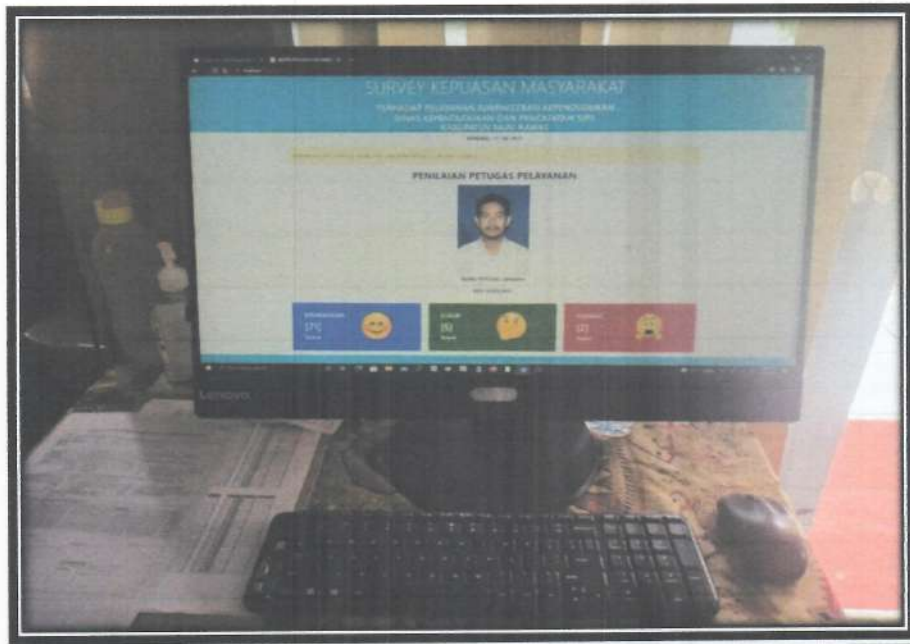
MENGISI KUISIONER MELALUI APLIKASI KEPUASAAN MASYARAKAT



MENGISI KUISIONER MELALUI APLIKASI KEPUASAAN MASYARAKAT



APLIKASI DAN SARANA KOMPUTER



I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Di isi oleh petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
UmurTahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1.Laki-laki 2.Perempuan	<input type="checkbox"/>
Perkerjaan Utama	1.PNS 4.Masyarakat 2.TNI 5.BUMN/BUMD 3.PORLI	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat muda</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya maklumat pelayanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak diterapkan c. Diterapkan tapi kurang maksimal d. Diterapkan dengan sepenuhnya</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. gratis</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan masyarakat?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaiman pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>10. Bagaiman pendapat saudara mengenai sarana dan prasarana untuk masyarakat yang ada dikantor pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi tapi kurang baik d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>