



Laporan

Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Semester II Tahun 2022

TUJUAN SURVEI

Memberikan hasil penilaian secara komprehensif berdasarkan pengalaman tamu yang menghasilkan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.



AKSES LAYANAN SURVEI



- Dimulai tanggal 1 Juli 2022 sampai dengan 30 Desember 2022 terdapat 301 responden.
- Sebanyak 106 responden yang mengisi survei melalui tautan pada website <http://disdukcapil.balangkab.go.id/survey> serta sebanyak 195 responden yang mengisi survei melalui form yang diberikan pada saat menerima layanan.



PERTANYAAN SURVEI

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

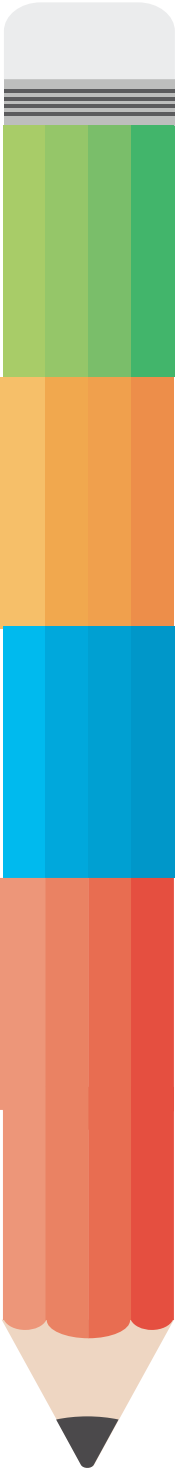
Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan di unit pelayanan ini

- a. Tidak aman
- b. Kurang aman
- c. Aman
- d. Sangat aman

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

PERTANYAAN SURVEI



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruang pelayanan dan kebersihan toilet)

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

PERTANYAAN SURVEI

Keterangan

- 9 (sembilan) pertanyaan tersebut diatas merupakan indikator inti survei diluar pertanyaan yang terdapat pada "Profil Responden" sebanyak 4 pertanyaan,
- Responden memilih salah satu dari 4 pilihan jawaban yang sudah tersedia.

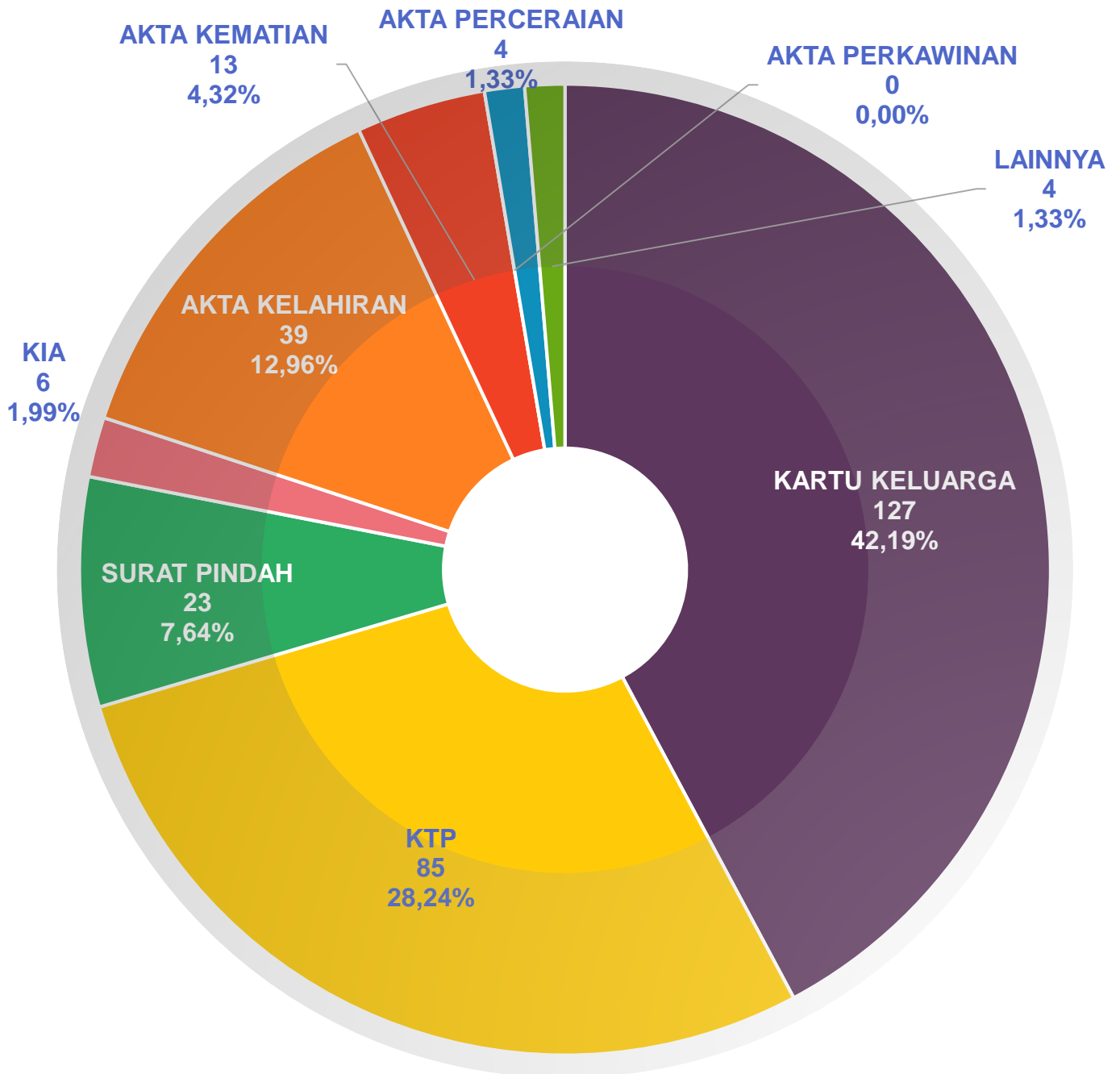
Referensi

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan sasaran:

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

LAYANAN DINILAI RESPONDEN

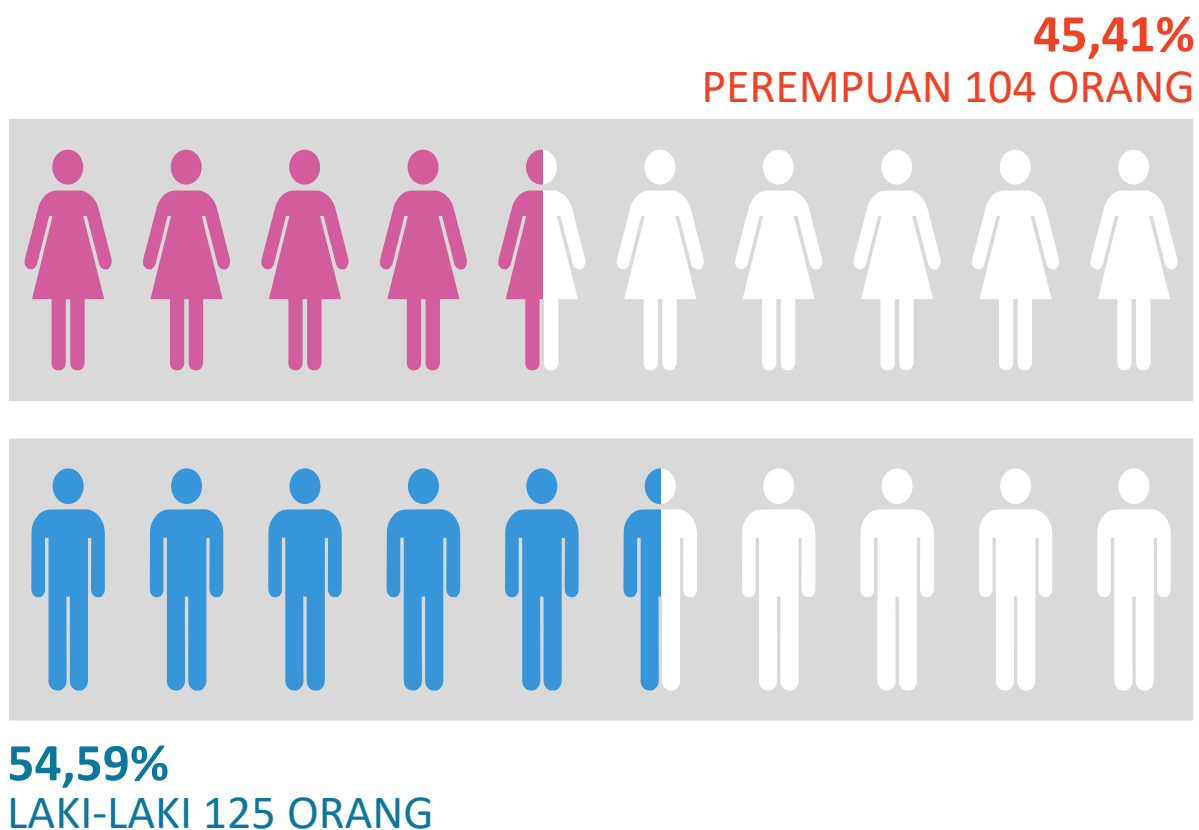
LAYANAN YANG MENDAPATKAN PENILAIAN RESPONDEN



42,19% RESPONDEN ADALAH PENERIMA PELAYANAN KARTU KELUARGA

PROFIL RESPONDEN

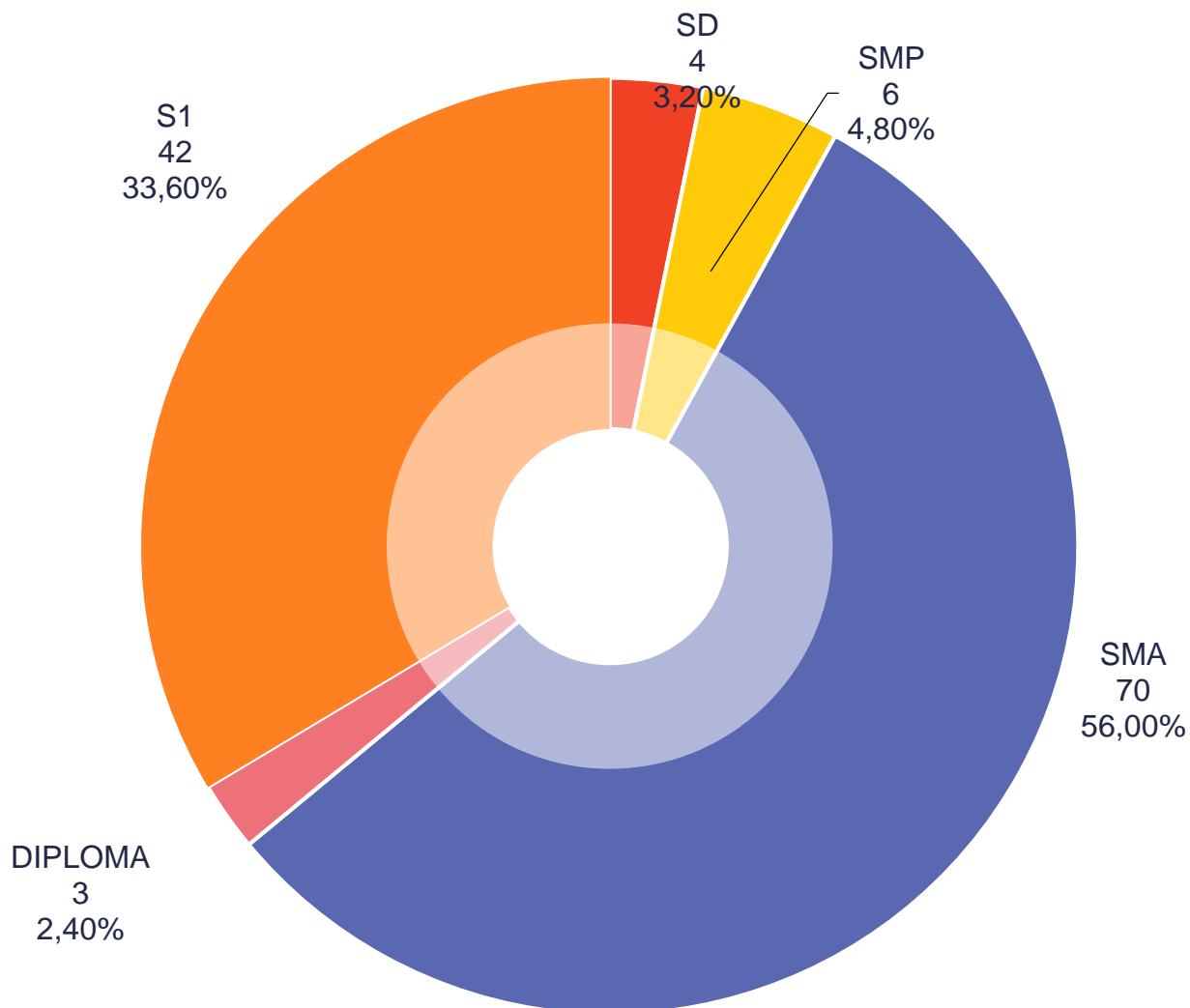
JENIS KELAMIN



**301 RESPONDEN YANG
BERSEDIA MENGISI FORM
SURVEI**

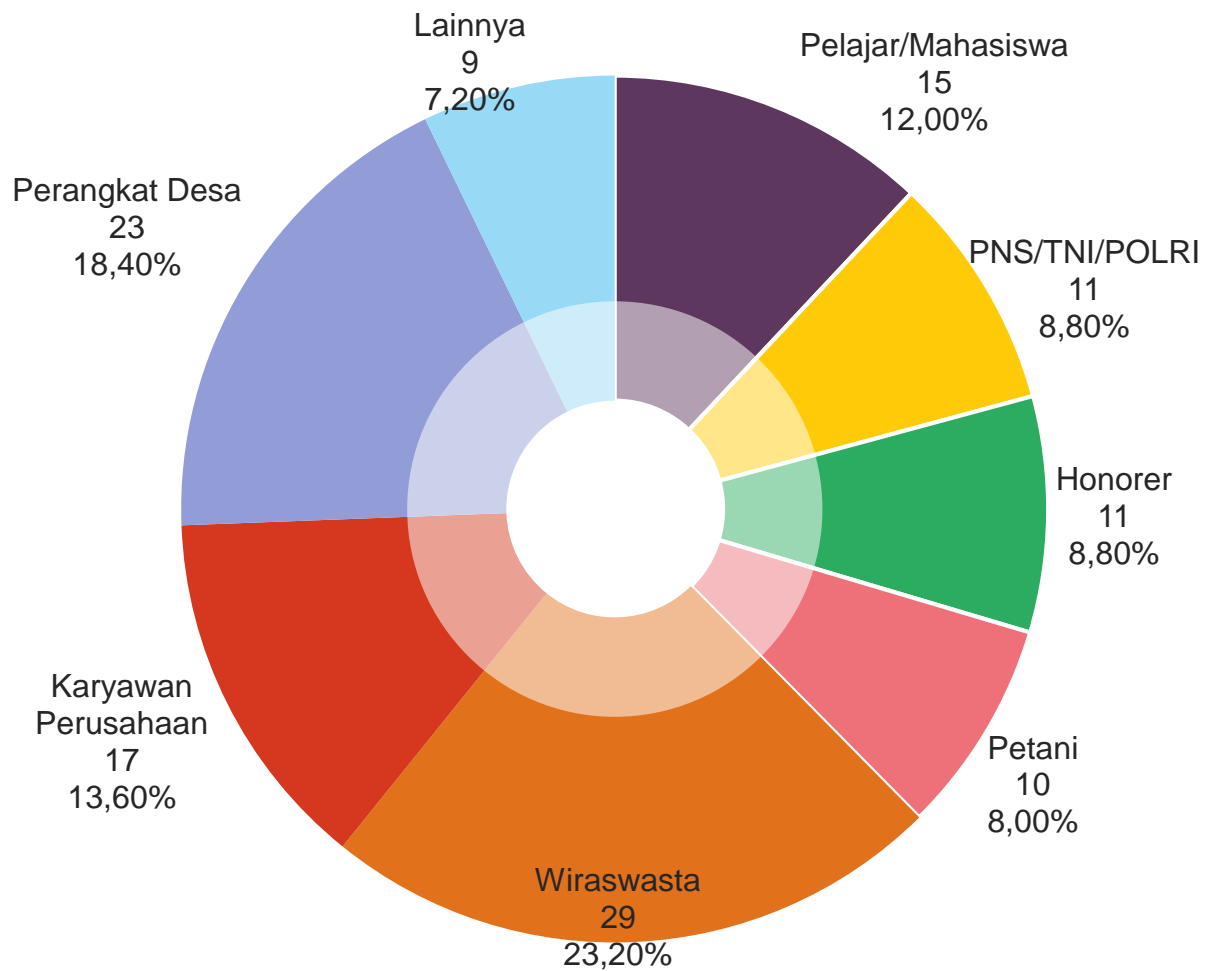
PROFIL RESPONDEN

PENDIDIKAN



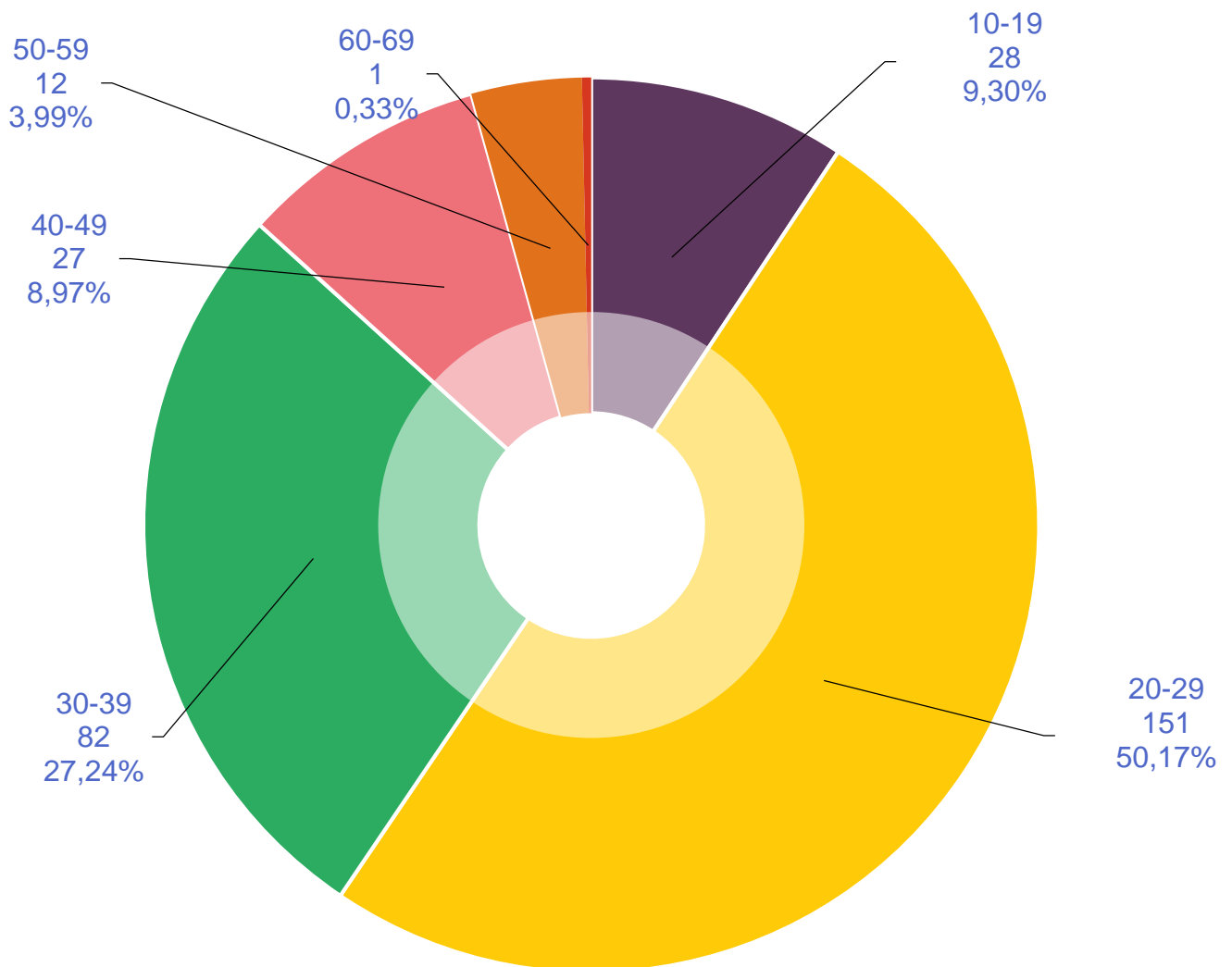
PROFIL RESPONDEN

PEKERJAAN



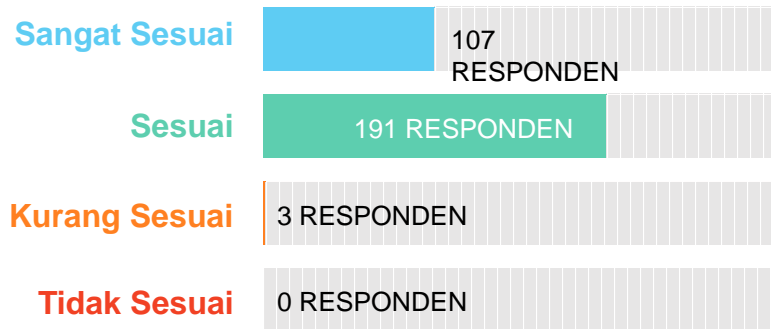
PROFIL RESPONDEN

KELOMPOK UMUR

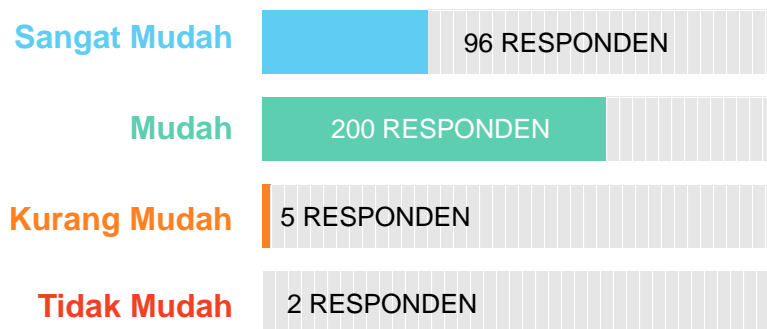


PENDAPAT RESPONDEN

KESEUAIAN PERSYARATAN DENGAN JENIS PELAYANAN



KEMUDAHAN PROSEDUR UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN

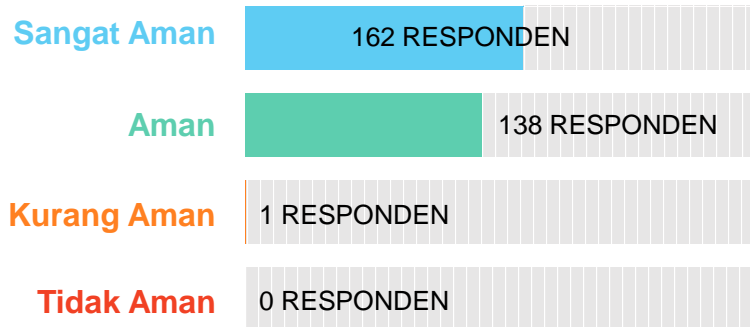


KECEPATAN/WAKTU UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN

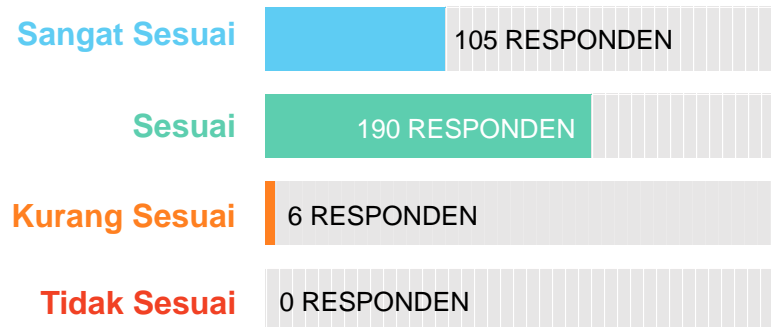


PENDAPAT RESPONDEN

KEAMANAN TEMPAT PELAYANAN



KESESUAIAN PELAYANAN ANTARA PELAYANAN YANG DIBERIKAN DENGAN YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN

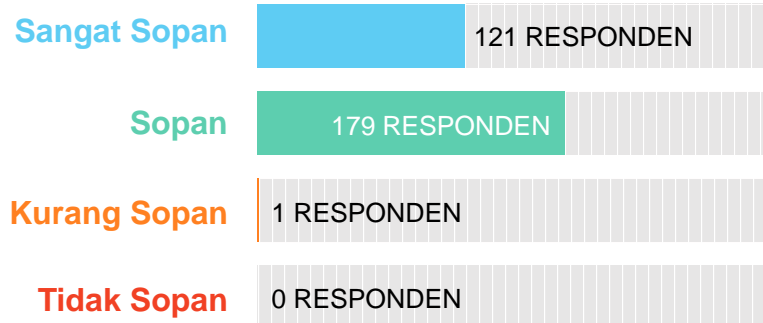


KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN



PENDAPAT RESPONDEN

KESOPANAN PETUGAS PELAYANAN



KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN



PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN



DATA DAN PEMBAHASAN

1. Cara Pengolahan

Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

2. Kriteria Penilaian

Hasil penilaian di atas dibandingkan dengan Tabel berikut :

Tabel Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permen PANRB No. 14 Tahun 2017

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

DATA DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

No	Unsur SKM	NILAI UNSUR SKM		
		Nilai rata-rata Unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
1	Persyaratan pelayanan	3,35	83,64	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,30	82,56	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,17	79,15	Baik
4	Keamanan tempat pelayanan	3,53	88,37	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk, spesifikasi jenis pelayanan	3,33	83,22	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,31	82,81	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,40	84,97	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,20	79,90	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,82	95,43	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,37		
Nilai Dasar		84,37		
Mutu Pelayanan		BAIK		

Dari Tabel di atas diperoleh nilai indeks 3,37 dan nilai dasar 84,37 dengan mutu pelayanan B (BAIK), nilai terendah terdapat pada Waktu Penyelesaian (U3) dan Sarana dan prasarana (U8), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan (U9).

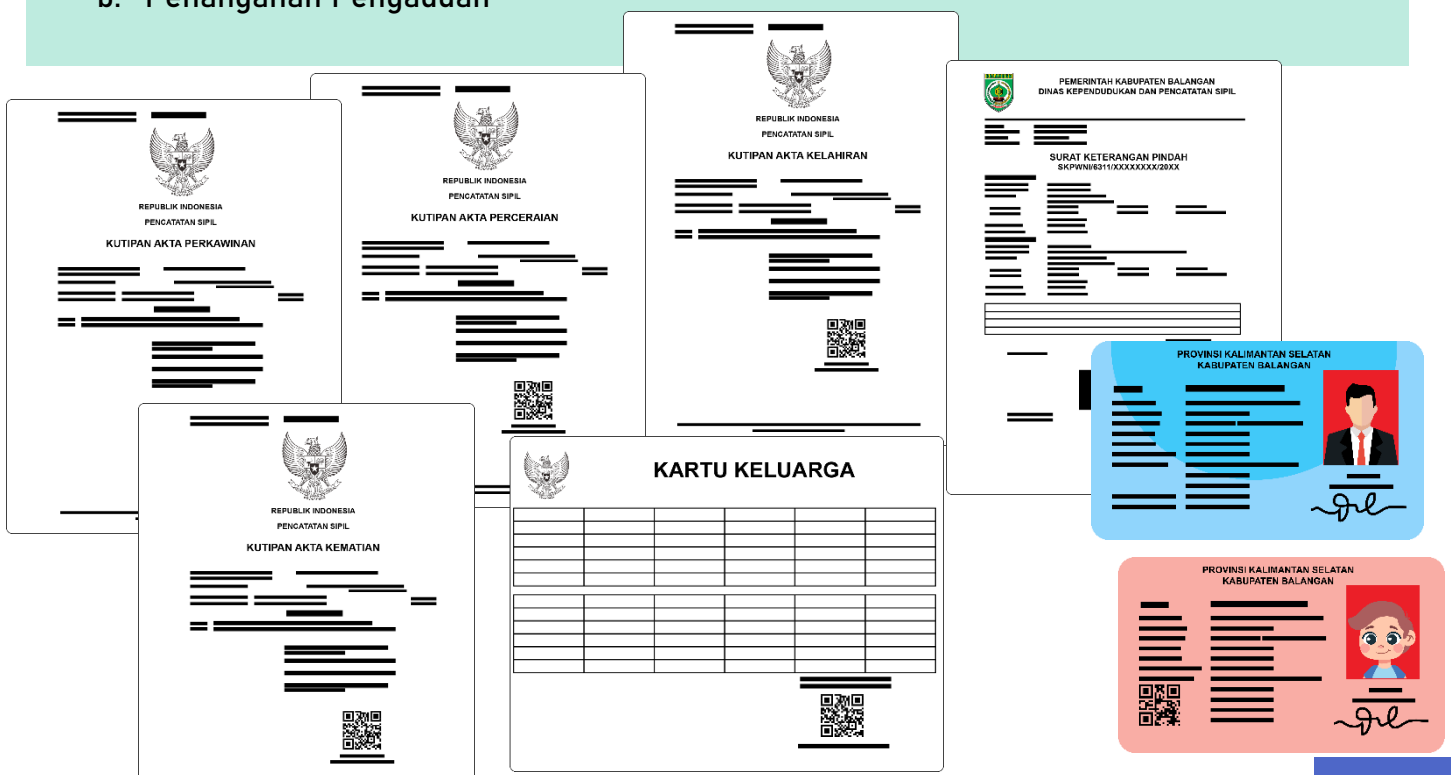
DATA DAN PEMBAHASAN

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel Kriteria/Kategori Penilaian diatas, 3,0644 - 3,5324 atau B (Baik) merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan dapat ditingkatkan, yaitu:

- Persyaratan dengan jenis pelayanan
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Waktu penyelesaian
- Kesesuaian produk, spesifikasi jenis pelayanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dengan nilai interval sesuai tabel 3,5324 - 4,00 atau Sangat Baik, adalah:

- Keamanan tempat pelayanan
- Penanganan Pengaduan



SARAN DAN MASUKAN

Parkiran tolong di pakaikan tempat parkir yg layak, agar sepeda motor tidak kepanasan atau kehujanan saat ke sana
-Muna Safitri-

Kami berharap petugas di Disdukcapil Balangan merespon dengan cepat Pelayanan data kependudukan melalui aplikasi Whatsapp
-Tanto Kurniawan-

Semoga selalu melayani dengan ikhlas dan jangan buat masarakat lama menunggu.
-Suwandi-

mengingat semakin baiknya pelayanan, saya rasa perlu meningkatkan kapasistas tempat duduk/antrian masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, trimakasih Maju terus Dukcapil Balangan
-Retno Bayu Ariyanto-

Semoga lebih baik dari sebelumnya dan kepengurusan agar lebih cepat dan efiesien
-Nurhat-

Parkiran motor, kalo bisa di beri atap
-Fery Winarto-

SARAN DAN MASUKAN

Untuk loket pelayanan agar bisa di tambah/ dipisahkan antara masyarakat perorangan dengan perangkat desa yang mengurus berkas lebih dari 1 agar proses dapat lebih cepat dan efisien.
-Syahrin Noor Ramadhan-

Bagus sekali pelayanannya, dengan adanya layanan via WA sangat mempermudah dalam mengurus KK
-Zain Jamaludin-

Alhamdulillah pelayanan baik, untuk mengurus data2 akan lebih mudah jika melalui online dengan cara pakai pengenalan wajah untuk menghindari pemalsuan. Terima kasih
-Ngadiyono-

Dalam pelayanan pembuatan KTP diharapkan bisa lebih maksimal agar hari ini datang hari ini juga selesai sehingga masyarakat pulang dari kantor dukcatpil tidak dengan tangan kosong
-Sariati-

Layanan akta kelahiran mungkin bisa lebih dipercepat prosesnya penyelesaiannya
-Lisma Yati-

Mohon izin menyarankan, untuk pelayanan yang bersifat online. Tolong respon dan balasannya dipercepat lagi. Itu saja terimakasih
-Pangki-

RENCANA TINDAK LANJUT

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U3 : Kecepatan/waktu untuk memperoleh pelayanan	Mengubah pola pelayanan tatap muka dengan menyediakan front office yang terlatih					-Kabid PIAK & PD -Kabid Pelayanan Dafduk -Kabid Pelayanan Capil
		Melatih operator SIAK					
2	U8 : Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	Penambahan komputer pelayanan					Sekretaris
		Membangun atap parkir yang lebih luas untuk pengunjung					Sekretaris
		Memaksimalkan penggunaan ruang-ruang baru yang telah dibangun					Sekretaris
3	U2 : Kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan	Meningkatkan pelayanan melalui aplikasi Galuh Sanggam melalui penyebaran informasi tentang aplikasi Galuh Sanggam					Kabid PIAK & PD
		Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di desa					Kabid PIAK & PD
		Meningkatkan sosialisasi tentang tatacara pelayanan administrasi kependudukan melalui tatap muka, website, media sosial					-Kabid PIAK & PD -Kabid Pelayanan Dafduk -Kabid Pelayanan Capil