



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara yang berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dengan kata lain penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah. Selain itu, UU tersebut juga mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, sehingga perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu pelayanan publik yang diatur dalam perundang-undangan yaitu pelayanan di bidang administrasi kependudukan, diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyebutkan pada pasal 1 bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penyelenggara kegiatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan perangkat daerah yang mempunyai peran penting dalam pelayanan hak kependudukan di Kabupaten



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

Sidoarjo. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Berdasarkan definisi tersebut, yang dilayani oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mencakup keseluruhan penduduk baik yang Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA). Pelayanan di Dispendukcapil dibedakan menjadi layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan kependudukan antara lain KTP, KK, Surat Pindah Masuk dan Surat Pindah Keluar, sedangkan jenis layanan pencatatan sipil antara lain akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan akta pengangkatan anak.

Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2016 dan telah menghasilkan nilai-nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada tahun 2016, Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Dispendukcapil bernilai 80,02. Indikator tersebut menunjukkan bahwa penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dispendukcapil dalam kategori baik. Pada tahun 2017, nilai IKM Dispendukcapil mengalami peningkatan menjadi 84,33 dengan kategori A atau sangat baik. Tahun 2018, target nilai IKM yang tertera pada Rencana Strategis Dispendukcapil tahun 2016-2021 sebesar 81,00.

Berdasarkan uraian diatas, maka SKM Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo ini perlu dilakukan kembali di tahun 2018. Hal tersebut sebagaimana diuraikan di atas bertujuan untuk mengevaluasi perbaikan layanan dan pemenuhan target SKM yang telah dipasang. Pelaksanaan SKM diharapkan dapat mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018?
2. Bagaimana determinan kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2018?



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

3. Bagaimana arahan peningkatan Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan hasil SKM tahun 2018?

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 diorientasikan untuk mengukur penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penilaian SKM dapat digunakan sebagai acuan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di periode selanjutnya.

Tujuan yang dicapai meliputi :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018.
2. Mengetahui determinan kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2018.
3. Mengetahui arahan peningkatan Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan hasil SKM tahun 2018.

1.4 HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 adalah tersedianya bahan masukan bagi masing-masing unit pelayanan dalam rangka perbaikan pelayanan publik.

1.5 RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup kegiatan pekerjaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo meliputi ruang lingkup kegiatan dan materi:

1.5.1 RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018, meliputi:

1. Kegiatan Persiapan
Kegiatan persiapan meliputi pembuatan instrumen kajian, penyusunan laporan pendahuluan dan penyusunan jadwal kegiatan.



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

2. Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan untuk menunjang, memperjelas dan mempertegas data-data penting sesuai hasil kajian yang telah dilakukan sebelumnya.

- a. Melakukan studi pustaka dengan tujuan melakukan komparasi dengan sumber data yang lain.
- b. Melakukan kegiatan survei berupa pengamatan, pendokumentasian, pengukuran dan wawancara terhadap objek-objek yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat di Pelayanan Publik Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

3. Pengolahan, Analisis dan Evaluasi Data

Kegiatan pengolahan dan analisis data dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 meliputi :

- a. Ikhtisar dan uji data
Ikhtisar merupakan kegiatan mentabulasikan data kedalam kelompok-kelompok data menurut jenis variabelnya.
- b. Pendekatan analisis data dengan metode yang sesuai :
 - Metode yang digunakan harus berdasarkan metode penelitian ilmiah yang relevan untuk menguji keterkaitan antara data dan variabel yang ada.
 - Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

4. Penyusunan Hasil Kajian

Tahap ini akan menyusun hasil pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan yang diukur indikatornya adalah pelayanan yang langsung melibatkan masyarakat sebagai objek dan subjek pelayanan berdasarkan hasil analisis data maupun pembahasannya. Penyusunan hasil kajian ini dengan sistematika penyusunan karya tulis ilmiah menyangkut susunan metodologi, deskripsi data dan hasil analisis serta kesimpulan dan rekomendasi.

5. Pelaporan

Hasil kajian yang sudah disusun seperti yang telah dijelaskan diawal, selanjutnya akan dilaporkan dalam bentuk buku laporan, yaitu :



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

- a. Laporan pendahuluan, dan
- b. Laporan akhir

1.5.2 RUANG LINGKUP MATERI

Ruang lingkup materi dalam kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018, meliputi;

1. Mendeskripsikan pelaksanaan Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.
2. Mendeskripsikan SKM Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo tahun 2018 beserta interpretasinya. Adapun sub materi yang berkaitan dengan materi SKM meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Prosedur pelayanan
 - c. Waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk spesifikasi pelayanan
 - f. Kompetensi pelaksana
 - g. Perilaku pelaksana
 - h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - i. Sarana Prasarana.
3. Mendeskripsikan determinan atau faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi SKM oleh pengguna layanan pada Pelayanan Publik Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Sub-sub materi dari determinan atau faktor-faktor SKM ini, meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Prosedur pelayanan
 - c. Waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk spesifikasi pelayanan
 - f. Kompetensi pelaksana
 - g. Perilaku pelaksana
 - h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - i. Sarana Prasarana.
4. Merumuskan strategi perbaikan Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Untuk kepentingan ini, materi yang dibahas tentang perbaikan



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

pelayanan yang didasarkan pada hasil analisis determinan atau faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna layanan di Dispendukcapil.

1.6 LANDASAN HUKUM

Landasan hukum adalah dasar atau fondasi perundang-undangan yang menjadi pijakan dan pegangan dalam kajian ini. Landasan hukum yang digunakan antara lain :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
9. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 102 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan laporan pendahuluan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 terdiri atas 6 (enam bab) yakni sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah adanya kajian ini, maksud dan tujuan yang ingin dicapai dari dilakukannya kajian ini, sasaran dan ruang lingkup penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tinjauan pustaka yang digunakan dalam kajian ini. Tinjauan pustaka yang digunakan antara lain adalah definisi operasional survei kepuasan masyarakat.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan metode yang digunakan dalam penelitian. Mulai dari pendekatan penelitian, kerangka penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum Kabupaten Sidoarjo. Kondisi demografi, perekonomian dan perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil survei yang diolah dengan menggunakan teknik analisis yang tertuang pada Bab III Metodologi Penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil analisa. Poin-poin dalam kesimpulan harus menjawab tujuan dari kajian ini. Saran yang diberikan untuk perbaikan kedepan juga berasal dari hasil analisa pada Bab V Hasil dan Pembahasan.