



**SURVEY INDEKS/
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (TKM) TERHADAP PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
2016**

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	2
1.4 Metode Survei.....	2
BAB II DISKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	
2.1 Tugas Pokok dan Fungsi.....	5
2.2 Struktur Organisasi.....	7
2.3 Personil.....	8
2.4 Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	8
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI	
3.1 Nilai Rata-rata Perunsur Pelayanan.	10
3.2 Kesimpulan.....	10
Lampiran-lampiran	

KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan HidayahNYA, Selawat dan Salam juga kita sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan sehingga survei kepuasan masyarakat periode Januari sampai dengan Juni 2016 dapat terlaksana dengan lancar.

Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat.

Kami mengharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini sehingga pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ke depannya menjadi lebih baik sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Banda Aceh, 24 Januari 2017
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Banda Aceh

Drs. SYAHRULLAH
Pembina Utama Muda/
Nip.195909261982031005

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi untuk kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai unit organisasi atau perangkat daerah.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun tentang pelayanan publik mengamanatkan kepada seluruh Institusi Pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, disamping itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

1.2 TUJUAN

1. Pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh adalah:
 - Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai kepuasan masyarakat tahun berikutnya.
2. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

1.3 MANFAAT

Survei kepuasan masyarakat yang menghasilkan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian Indikasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Banda Aceh.

1.4 METODE SURVEI

1. Lokasi Survei

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

2. Penentuan Responden

Pada pelaksanaan survey responden dipilih secara acak (random sampling) dengan berpedoman pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan 9 unsur pelayanan yang terdiri dari 9 kelompok variable utama:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban 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.

BAB II

DISKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

Berdasarkan Qanun Nomor: 2 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dina Kependudukan dan Pencattatan Sipil Kota Banda Aceh.

2.1 Tugas Pokok dan Fungsi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unsur pelaksana Otonomi Daerah Kota Banda Aceh di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melaksanakan urusan umum pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan dibentuk Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yaitu Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Banda Aceh sudah menggunakan Program SIAK. Dengan Program SIAK membutuhkan data yang lengkap, maka sebelum melaksanakan pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil harus diketahui terlebih dahulu bahwa data penduduk atau keluarga yang akan dilayani sudah ada pada data base/server dan jika belum ada maka harus dilaksanakan entry data terlebih dahulu, setelah itu baru kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan.

Dalam memberikan pelayanan tersebut tentu ada persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan tahapan- tahapan yang harus dilalui. Persyaratan yang harus dipenuhi tersebut merupakan syarat yang mutlak karena dalam pelayanan tersebut harus ada verifikasi dan validasi data. Setelah dilaksanakan verifikasi dan validasi data, baru dikeluarkan dokumen yang diminta.

Sistem, prosedur dan mekanisme dalam pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil dilaksanakan agar Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil yang dihasilkan tertib, akurat dan dinamis.

Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan Dinas
2. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang
3. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Penyelenggaraan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk perizinan dan Pelayanan Umum.
5. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6. Pelayanan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7. Pengelolaan data Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berskala kota.
8. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
9. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang di berikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewenangan:

- a. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Menyusun petunjuk teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Membina dan melakukan sosialisasi di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Melimpahkan sebagian tugas kepada Kecamatan dan gampong untuk menyelenggarakan urusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas tugas pembantuan
- e. Menerbitkan dokumen atau akta di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.2 Struktur Organisasi

Dalam menyelenggarakan kewenangannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh di dukung oleh Pejabat dan Staf yang tersebar di beberapa bidang sebagai mana di atur dalam Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Struktur Dinas terdiri dari :

- A. Kepala Dinas
 - B. Sekretariat
 - C. Bidang Kependudukan
 - D. Bidang Pencatatan Sipil
 - E. Bidang Pengelolaan data dan dokumentasi Kependudukan
 - Sekretariat terdiri dari :
 - a. Sub bagian umum
 - b. Sub bagian kepegawaian
 - c. Sub bagian keuangan
 - Bidang Kependudukan terdiri dari :
 - a. Seksi Identitas Penduduk
 - b. Seksi mutasi Penduduk dan penduduk rentan
 - c. Seksi Pendataan dan pelaporan Warga Negara Asing
 - Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari :
 - a. Seksi pencatatan kelahiran dan kematian
 - b. Seksi pencatatan non kelahiran dan kewarganegaraan
 - Bidang Pengelolaan Data dan Dokumentasi Kependudukan, terdiri dari:
 - a. Seksi Pengelolaan Data dan Teknologi Informasi
 - b. Seksi Analisis Data Informasi dan Dokumentasi Kependudukan
- a. Personil
 - Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sebanyak 40 Orang dengan komposisi 14 orang pejabat Struktural 21 orang staf
 - b. Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil

Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sebanyak 17 jenis yang meliputi:

- Kartu Keluarga (KK)
- Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Surat Keterangan Pindah Datang (SKP)
- Akta Kelahiran
- Akta Perkawinan
- Akta Perceraian
- Akta Kematian
- Pencatatan Pengakuan Anak
- Akta Pengesahan Anak
- Akta Pengangkatan Anak
- Pembatalan Perkawinan
- Pembatalan Perceraian
- Pencatatan Perubahan Nama
- Perubahan Status Kewarganegaraan
- Pelaporan Kelahiran WNI di Luar Negeri
- Pelaporan Perkawinan WNI di Luar Negeri
- Pencatatan Peristiwa penting lainnya

Prose pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berkoordinasi dengan pihak Kecamatan dan Gampong dalam wilayah kerja Kota Banda Aceh.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI

Berdasarkan isian responden pada Quesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh jumlah nilai perunsur pelayanan, jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada Masyarakat. Unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun jumlah nilai perunsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil adalah sebagai berikut:

3.1 Nilai Rata-rata Perunsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan jenis layanan	3.24
U 2	Prosedur Pelayanan	3.27
U 3	Ketepatan Waktu pelayanan	3.4
U 4	Kesesuaian biaya*	
U 5	Spesifikasi jenis layanan	3.28
U 6	Kompetensi petugas	3.5
U 7	Perilaku petugas	3.43
U 8	Kesanggupan terhadap maklumat pelayanan	3.34
U 9	Penanganan pengadun, saran dan masukan	3.32

3.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat Januari sampai dengan Juni 2016 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Banda Aceh dengan nilai 83.031. Meskipun secara umum hasil survey pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil masuk dalam kategori Sangat Baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan dan mampu berprestasi sebagai unit pelayanan publik berkinerja tinggi.

b. Rencana tindak (Rekomendasi)

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan, 3 unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan yaitu:

- a. Unsur Persyaratan Jenis Pelayanan
- b. Unsur Prosedur Pelayanan
- c. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berkaitan dengan nilai terendah pada 3 unsur pelayanan tersebut kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang ada maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh disemua unit pelayanan masuk dalam kategori Baik yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil berada pada kategori Baik. Unsur pelayanan tersebut terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan reformasi birokrasi.

Banda Aceh, 31 Desember 2016
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Banda Aceh

Drs. Syahrullah
Nip.195909261982031005

43	3	3	3	3	4	3	3	3
44	3	3	3	3	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	3
46	3	3	4	4	4	4	3	3
47	4	4	4	3	4	4	4	3
48	4	3	3	4	4	4	3	3
49	3	3	4	3	4	3	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	2	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	4	3	3	4	3	4
55	3	4	4	3	4	4	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	4	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	3
60	3	3	4	3	4	3	3	3
61	4	3	4	3	4	3	3	3
62	3	3	4	3	4	3	3	3
63	3	3	3	3	4	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3
65	1	2	1	3	3	3	3	3
66	3	4	4	3	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	3	2	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	4	3	3	3
73	3	3	3	3	3	4	3	3
74	3	3	3	4	4	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	3
76	3	4	4	3	4	4	3	3
77	3	3	3	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	4	3	4
81	2	3	2	2	3	3	3	3
82	3	3	3	3	4	3	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	3	3	3	4	3
85	4	4	4	4	4	4	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	3	3	4	4	4
89	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3
91	2	3	2	3	2	3	3	2

92	3	2	2	3	3	3	2	3	
93	3	2	2	4	3	3	3	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	2	
95	3	3	3	4	3	2	3	2	
96	4	2	2	2	4	4	4	4	
97	2	3	3	2	3	3	3	2	
98	4	4	4	4	4	4	4	3	
99	3	3	3	2	3	3	3	3	
100	3	3	3	2	3	3	3	3	
ΣNilai/Unsur	323	325	337	328	344	343	334	323	
NRR/Unsur	3.23	3.25	3.37	3.28	3.44	3.43	3.34	3.23	3.3213
TKM Unit Pelayanan = 3.3213 x 25									= 83.031

TKM UNIT PELAYANAN: 83,031

Keterangan : U1 s/d U8 '= Unsur-Unsur Pelayanan
TKM '= Tingkat Kepuasan Masyarakat
NRR '= Nilai Rata-rata

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