

HASIL SKM 2019

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisa objektivitas.

Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Untuk memberikan kejelasan yang detail maka berikut kami buat dalam bentuk tabel.

Setelah dilakukan pengolahan data terhadap seluruh kuisisioner yang masuk maka dapat diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen adalah **86,92**, jika mengacu pada kategorisasi hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) maka berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen **Baik dengan mutu pelayanan B.**

Adapun nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
----	-----------------	-------	----------------	----------------	------------------------

1	Persyaratan Pelayanan	86,081	86,081	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	85,743	85,743	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	83,649	83,649	B	Baik
4	Biaya/Tarif	98,716	98,716	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	86,216	86,216	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86,554	86,554	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,959	86,959	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,541	85,541	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	90,743	90,743	A	Sangat Baik
Nilai Rata-rata tertimbang		3,477			
Indeks Kepuasan Masyarakat		86,922		B	BAIK

Sumber: Data sekunder diolah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai unsur Biaya/Tarif adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen memiliki nilai tertinggi. Unsur tersebut memperoleh nilai unsur **3,95**. Artinya para pemohon layanan telah mengetahui bahwa biaya/tarif semua jenis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen adalah gratis/tidak dipungut biaya.

Nilai unsur Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen memiliki nilai tertinggi kedua, unsur tersebut memperoleh nilai unsur **3,63**. Artinya para pemohon layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen sudah merasakan kenyamanan selama menunggu proses terbitnya dokumen administrasi kependudukan.

Karena di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, unsur sarana dan prasarana pelayanan secara bertahap dan berkesinambungan selalu mendapatkan perhatian guna mewujudkan pelayanan yang membahagiakan masyarakat, khususnya di Kabupaten Sragen.

Sedangkan nilai unsur terendah dimiliki oleh unsur Waktu Pelayanan yaitu **3,35**. Waktu pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen sebenarnya termasuk pelayanan yang cepat, mudah, efektif, efisien dan terintegrasi.

Semua jenis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen mengacu pada inovasi pelayanan Sehari Mesti Jadi (SEMEDI) bila semua berkas persyaratan dan data dukung lengkap dan benar.

Setelah melihat hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan, akhirnya kita bisa mengakumulasikannya menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen secara keseluruhan, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

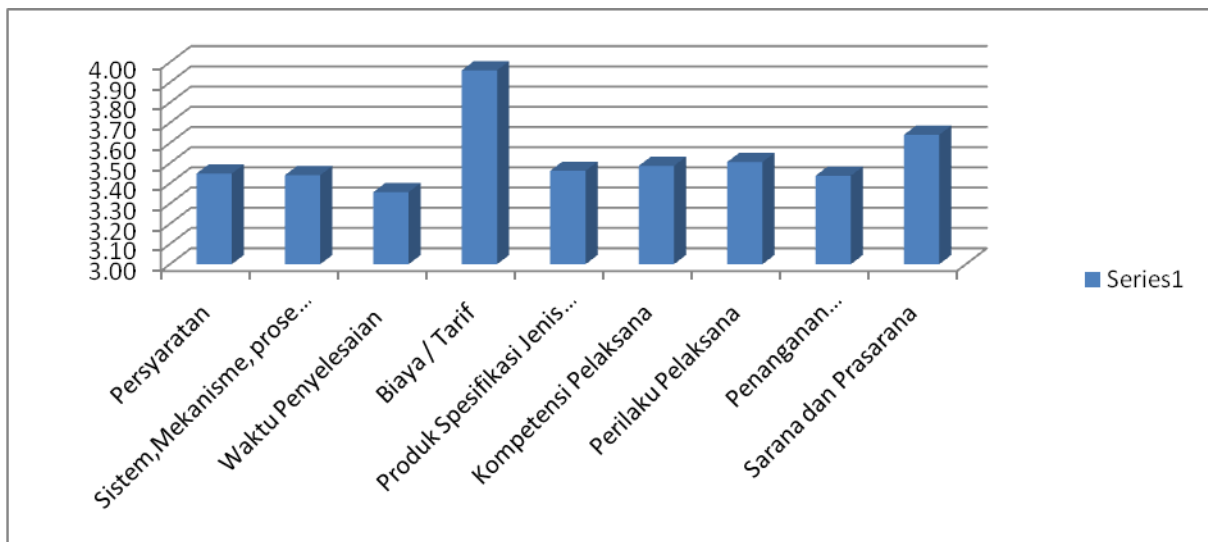
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen Tahun 2019

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM/Unsur Layanan	IKM Unit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,44	86,081	-
U2	Prosedur Pelayanan	3,43	85,743	-
U3	Waktu Pelayanan	3,35	83,649	-
U4	Biaya/Tarif	3,95	98,716	-
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,45	86,216	-
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,554	-

U7	Perilaku Pelaksana	3,48	86,959	-
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	85,541	-
U9	Sarana dan Prasarana	3,63	90,743	-

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar (86,92) berarti pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sragen pada predikat **Baik dan memenuhi harapan pelanggan (76,61-88,30).**

Untuk lebih jelasnya, hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen secara keseluruhan dapat dilihat pada Chart 2 berikut :



Sesuai hasil pengukuran sebagaimana terlihat pada Chart 2 di atas, disimpulkan bahwa :

1. Waktu penyelesaian, perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh skor terendah **(83,64).**
2. Biaya/Tarif, perlu mendapatkan apresiasi karena mendapat skor tertinggi **(98,71).**

HASIL SKM 2018

NO	INDIKATOR	JUMLAH NILAI PER KATEGORI	HASIL PENGUKURAN
1	Persyaratan pelayanan	3,07	Baik
2	Prosedur Pelayanan	2,97	Kurang Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	2,72**)	Kurang Baik
4	Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan	4,00*)	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	Baik
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,09	Baik
7	Perilaku Pelaksana pelayanan	3,22	Baik
8	Sarana Dan Prasarana	2,90	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	3,51	Sangat Baik
10	Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan	2,98	Kurang Baik
11	Kesesuaian Jadwal pelayanan	3,02	Kurang Baik
12	Keamanan pelayanan	3,16	Baik
13	Kenyamanan lingkungan pelayanan	3,03	Kurang Baik

Sumber data primer CV. INSANIKA

Ket : * = tertinggi
 ** = terendah

Berdasarkan jumlah nilai per kategori pada tabel diatas nilai terbesar berada pada indikator Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan dengan nilai kategori 4,00. Sedangkan nilai terendah berada dalam indikator Waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai kategori 2,72.

2) Analisis Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Setelah diketahui besarnya Nilai Rata-rata tertimbang maka langkah selanjutnya menghitung nilai SKM. Interpretasi nilai SKM antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

IKM Unit Pelayanan X 25

Atau

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai IKM}}{25} \times 100$$

4

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua unsur sudah memenuhi harapan masyarakat karena berada dalam kategori "Baik" kecuali unsur prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, Sarana Dan Prasarana, Kemudahan mendapatkan informasi Pelayanan, Kesesuaian jadwal pelayanan, dan Kenyamanan lingkungan pelayanan yang berada dalam kategori "Kurang Baik".

Sedangkan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, Sarana Dan Prasarana, Kemudahan mendapatkan informasi Pelayanan, Kesesuaian jadwal pelayanan, dan Kenyamanan lingkungan pelayanan perlu ditingkatkan agar harapan dari masyarakat bisa tercapai.

3) ANALISIS BOBOT NILAI SKM

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan penilaian SKM dimana dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

Tabel 10
Analisis Bobot Nilai SKM

NO	INDIKATOR	JUMLAH NILAI PER KATEGORI	NRR Per KATEGORI
1	Persyaratan pelayanan	3,07	0,24
2	Prosedur Pelayanan	2,97	0,23
3	Waktu penyelesaian pelayanan	2,72**)	0,21
4	Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan	4,00*)	0,31
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	0,24

6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,09	0,24
7	Perilaku Pelaksana pelayanan	3,22	0,25
8	Sarana Dan Prasarana	2,90	0,22
9	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	3,51	0,27
10	Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan	2,98	0,23
11	Kesesuaian Jadwal pelayanan	3,02	0,23
12	Keamanan pelayanan	3,16	0,24
13	Kenyamanan lingkungan pelayanan	3,03	0,23
Jumlah			3,14
Nilai SKM (3,14*25)			78,45

Berdasarkan jumlah nilai per kategori pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata per kategori terbesar berada pada indikator Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan. Hal tersebut dilihat dari nilai kategorinya sebesar 0,31. Sedangkan nilai terendah sebesar 0,21 berada dalam indikator Waktu penyelesaian pelayanan.