

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Pengumpulan Data

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Tabel 3.36 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil

Lokasi Survei	Data Bulan	Target Survei	Hasil Survei	Hasil Survei
Disdukcapil	September 2018	387	387	100%

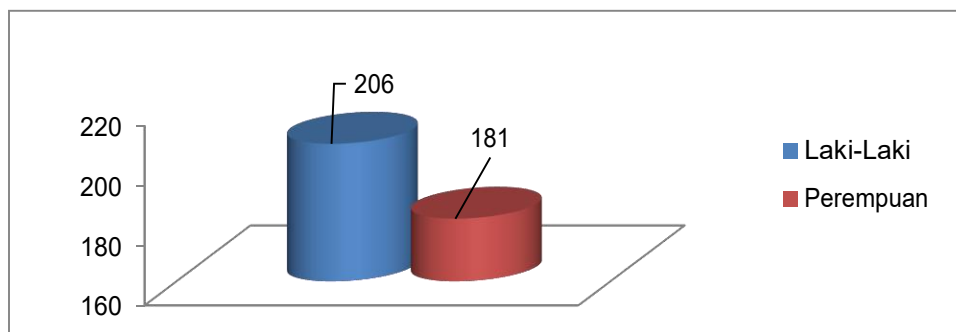
b. Profil Responden

Pada Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 bulan September dengan jumlah responden sebanyak 387 memiliki karakteristik publik sebagai berikut:

Tabel 3.37
Presentasi Dominasi Karakteristik
Responden di Disdukcapil Kota Bontang

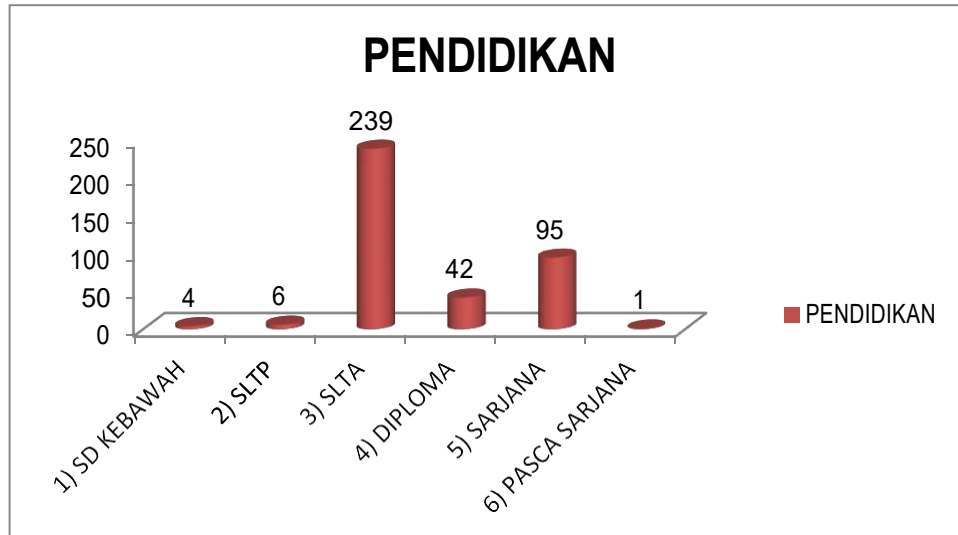
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	53,2%
2	Pendidikan Terakhir	SLTA	61,8%
3	Pekerjaan Utama	Lainnya	28%

Dominasi ketiga karakteristik tersebut yang dicantumkan pada tabel 3.37 selanjutnya dari 3 (tiga) dominasi tersebut dapat diketahui karakter pengunjung Disdukcapil yang tertera secara spesifik digambarkan dalam diagram batang 3.5 berikut:

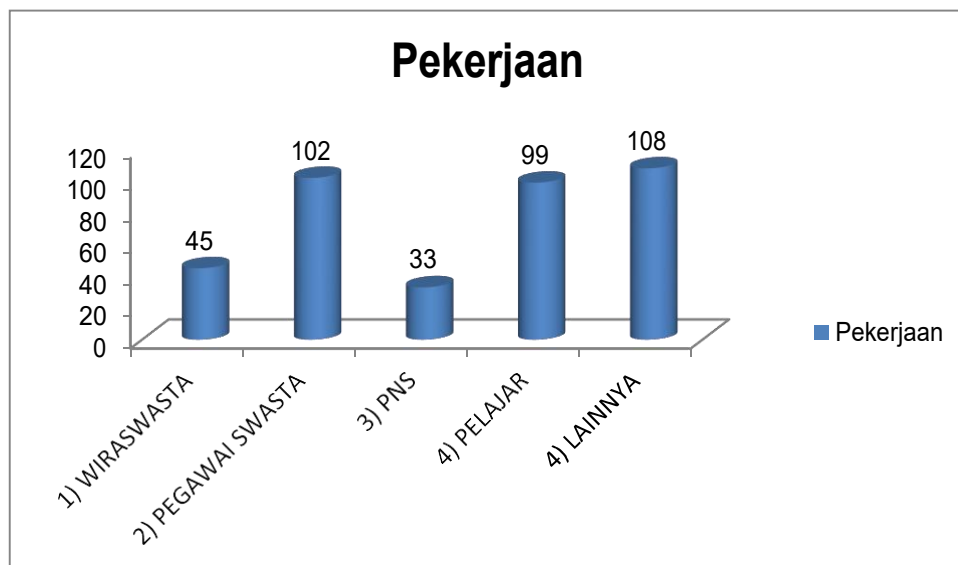


Gambar 3.40 Prosentase Jenis Kelamin

Pada gambar 3.40 menunjukkan jumlah responden yang mendominasi saat surveyor melaksanakan survei adalah 53,2% atau 206 orang laki-laki sedangkan 46,8% adalah perempuan.



Gambar 3.41 Prosentase Pendidikan Terakhir



Gambar 3.42 Prosentase Pekerjaan Utama

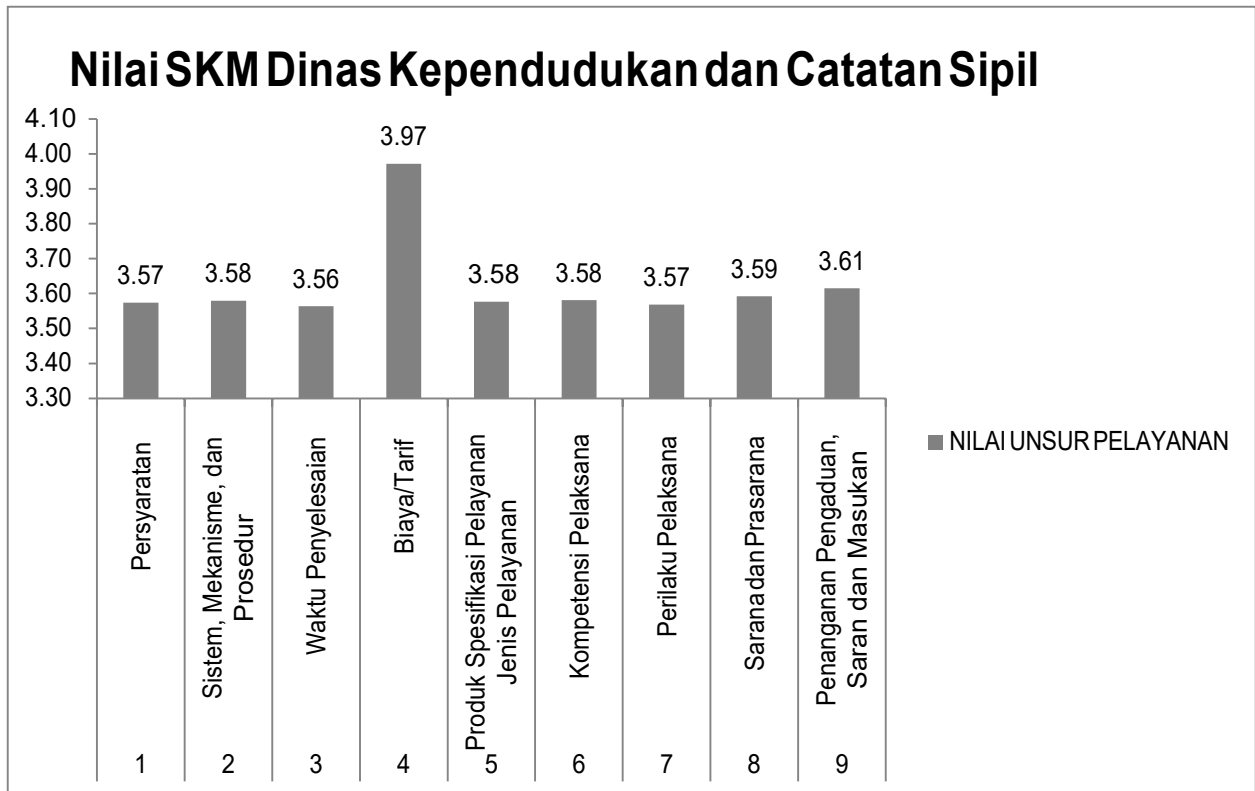
c. Hasil SKM Disdukcapil

Tabel. 3.38
Indeks Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan	3.57	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.58	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.56	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.97	Sangat Baik

5	Produk Spesifikasi Pelayanan Jenis Pelayanan	3.58	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.58	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.57	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.59	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.61	Sangat Baik
NILAI SKM		3.59	
NILAI KONVERSI SKM DISDUKCAPIL		89.71	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Nilai **mutu pelayanan** di Disdukcapil adalah 3,59 dengan nilai konversi mencapai 89,71 serta **Kinerja unit pelayanan** menyandang nilai **Sangat Baik**. Nilai tertinggi diantara ke-9 unsur pelayanan tersebut yaitu terletak pada unsur **Biaya atau Tarif** dengan tingkat kualitas pelayanan **sangat baik** yaitu **3.97**. Sedangkan **nilai terendah adalah 3.56** pada prosedur ke-3 yaitu **waktu penyelesaian**.



Gambar 3.43 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Disdukcapil

d. Perbandingan Hasil Survei Dinas Perhubungan Kota Bontang 2017 dan 2018

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perhubungan kota Bontang merupakan kegiatan survei rutin dilakukan sejak tahun 2016 sehingga perbandingan hasil SKM 2017 dan 2018 sebagai berikut:

Tabel. 3.39
Perbandingan Hasil SKM Dinas Perhubungan tahun 2017 - 2018

NO	UNSUR PELAYANAN	2017		2018	
		NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	2.93	Baik	3.57	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	2.85	Baik	3.58	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	2.91	Baik	3.56	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.54	Sangat Baik	3.97	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	2.94	Baik	3.58	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2.96	Baik	3.58	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	2.97	Baik	3.57	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	2.93	Baik	3.59	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.87	Baik	3.61	Sangat Baik
NILAI SKM		2.96		3.59	
NILAI KONVERSI SKM DISDUKCAPIL		73.98		89.71	
MUTU PELAYANAN		B		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK		SANGAT BAIK	

Secara umum ada peningkatan sangat besar dari atas hasil SKM tahun 2017 ke tahun 2018. Terdapat perubahan kinerja unit pelayanan dari kurang baik menjadi baik. Perubahan tersebut terjadi pada peningkatan pelayanan di 100 % unsur pelayanan. Hal yang perlu menjadi catatan adalah tiga unsur seperti persyaratan, biaya tarif dan perilaku merupakan unsur yang perlu menjadi perhatian agar posisi sangat baik dapat lebih dipertahankan dipenilaian pelayanan pada periode berikutnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal tersebut bahwa ketiga unsur tersebut masih berada sedikit diatas interval dasar Sangat Baik sesuai dengan KepMenpan RB no 14 tahun 2017 berkisar 3,53-4,00.

Langkah-langkah tindak lanjut untuk memperbaiki nilai yang terendah hasil SKM tahun 2018 khususnya di Indikator Waktu Penyelesaian jenis layanan:

1. Memberikan Pelayanan Secara Online untuk penerbitan Akta Kelahiran Anak.
2. Melakukan Pelayanan Jemput Bola untuk perekaman KTP-el bagi warga yang tidak bisa hadir ke kantor Dukcapil
3. Percepatan layanan Bagi Warga yang tinggal di Daerah Terpencil dan diatas laut
4. Menerapkan Inovasi Layanan Three in One dan Seven In One
5. Penerapan Tandatangan secara elektronik (TTE) untuk penerbitan KK dan Akte kelahiran
6. Memfasilitasi pengurusan SKPWNI bagi warga yang telah berdomisili 1 tahun di Kota Bontang, namun tdk membawa surat pindah dari daerah asalnya