

**PEMERINTAH KABUPATEN MAROS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT**



PERIODE JANUARI - MARET 2020

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros untuk periode bulan Januari - Maret Tahun Anggaran 2020.

Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Maros untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai harapan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Maros, 27 April 2020

Kepala Dinas,

Drs. H. ELDRIN SALEH NUHUNG, M.Si

NIP. 19720307 199402 1 002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan secara umum sepenuhnya belum sesuai dengan harapan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini tampak dari munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, baik prosedur, waktu pelayanan yang lama, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana yang tidak memadai.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan berkelanjutan guna mengukur indeks kepuasan masyarakat.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Tujuan

Tujuan penyusunan SKM adalah untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan masyarakat melalui 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.
3. Untuk mengetahui kekurangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik.
4. Adanya data untuk bahan penetapan kebijakan peningkatan kualitas publik pada waktu yang akan datang.
5. Untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara berkala

1.4 Manfaat

Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Maros diharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya; dan
3. sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) kab. Maros.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berlangsung pada bulan Januari s/d Maret 2020 dengan mengedarkan 158 (seratus lima puluh delapan) kuesioner kepada responden meliputi bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan bidang pencatatan sipil serta legalisasi dokumen kependudukan.

2. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan survei dilakukan sebagai berikut:

1. **Penetapan Pelaksana**
2. **Persiapan**
3. **Pengumpulan Data**
4. **Pengolahan dan analisis**
5. **Penyusunan laporan**

2.1 Penetapan Pelaksana

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros, sesuai daftar terlampir.

2.2 Persiapan

Aktivitas yang dilakukan pada tahapan ini:

- a. Pembahasan kuesioner oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. Tim survei menyusun jadwal pengumpulan data;
- c. Tim paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan bahan

1. Kuesioner

Dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari kuesioner

Kuesioner terdiri dari 3 bagian, yaitu:

Bagian I : Berisi judul kuesioner Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Bagian II: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanan

Bagian III: pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik (buruk). Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik diberi nilai persepsi 3
- 4) sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap 9 unsur yaitu:

b) Penetapan Jumlah Responden, Waktu Pengumpulan

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:

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.

3. Kecepatan Waktu
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kompetensi pelaksana
Adalah kemampuan pelaksana dalam melaksanakan tindak lanjut pelayanan.
5. Perilaku pelaksana
Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Sarana dan Prasarana
Adalah penunjang kerja dan kenyamanan pelayanan (ruang tunggu, ruang menyusui, kursi, toilet, kursi roda dan tempat parkir kendaraan)
7. Produk spesifikasi jenis layanan
Produk pelayanan adalah kualitas produk yang diberikan sesuai dengan hasil pelayanan.
8. Penanganan pengaduan
Adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Biaya /tarif
Adalah informasi tentang pelaksanaan pelayanan bebas biaya/tarif.

Jumlah responden sebanyak 158 dipilih secara acak dari semua pengguna layanan waktu pengumpulan data bulan Januari s/d Maret 2020.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 158.

2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel.

2.5 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar penyusunan kebijakan dan keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan isian responden pada kuesioner 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 sesuai lampiran I. Adapun Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros sebagai berikut:

Tabel I
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): **83,79** dengan angka indeks sebesar 83,79 maka kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan pada Dinas Kependudukan berada dalam mutu B dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61-88,30.

3.1 Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan

Tabel 2. Rakapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

NO	Variabel Pelayanan	Nilai variabel pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanan	3,25
U2	Kemudahan Prosedur atau alur Pelayanan	3,15
U3	Ketepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan	3,00
U4	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam Pelayanan	3,24
U5	Perilaku Pelaksana (kesopanan keramahan) dalam memberikan pelayanan	3,33
U6	Kualitas Sarana Prasarana pelayanan	3,23
U7	Kesesuaian Produk pelayanan (antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)	3,20
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pengguna layanan	3,79

U9	Kesesuaian Biaya/ Tarif dalam pelayanan	4,00
	Rata-rata tertimbang	3,35

Pada tabel 2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,00 sampai 4,00. Nilai terendah adalah unsur **ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,00** sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **keseuaian Biaya/tarif Pelayanan nilai 4,00**. Nilai rata-rata tertimbang sebesar **3,35** termasuk dalam kategori kinerja SANGAT BAIK sehingga unsur-unsur pelayanan sudah baik perlu dipertahankan dan nilai unsur mendapat nilai tiga atau tiga koma perlu ditingkatkan.

Sampai saat ini ketepatan waktu pelayanan memang dirasakan belum maksimal dalam melayani masyarakat berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan. Penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan perjenis layanan belum sesuai standar pelayanan hal ini disebabkan faktor teknis, administratif, sumber daya manusia, sarana dan prasarana perlu ditingkatkan.

Seluruh jajaran pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kab. Maros terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan sumber daya yang dimiliki secara berkesinambungan dan konsisten agar ketepatan waktu pelayanan dapat terealisasi sesuai harapan masyarakat. Berbagai cara dilakukan oleh Pemberi Pelayanan Publik yaitu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas dan fungsi melakukan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan guna memenuhi harapan penerima pelayanan publik, untuk dapat melaksanakan tugas secara profesional sehingga akan meningkatkan nilai terhadap unsur ketepatan waktu pelayanan di masa mendatang.

Unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian biaya/tarif. Biaya / tarif dalam penerbitan dokumen kependudukan adalah Gratis (tidak dipungut biaya).

3.2. Rencana tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu					Penanggung jawab	
			6	7	8	9	10		11
1	waktu pelayanan	Pemberian reward bagi yang berprestasi	✓		✓		✓		Pemanfaatan & inovasi Pelayanan, SIAK
2	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi prosedur lewat media poster/ banner	✓	✓	✓	✓	✓		Dafduk, SIAK, Capil
3	Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan perjenis layanan lewat media poster/ banner/ pengadaan air minum	✓	✓	✓	✓	✓		Dafduk, Capil, Pemanfaatan data dan Inovasi pelayanan

4	Sarana Prasarana	Usulan pengadaan			✓				Sekretariat
5	Kompetensi Pelaksana	Bimtek peraturan ttg administrasi kependudukan			✓				Sekretariat
6	Persyaratan	Sosialisasi penyelenggaraan pelayanan publik			✓				Dafduk, Capil
7	Perilaku Pelaksana	Bimtek etika layanan	✓						Sekretariat
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penetapan alur pengaduan dan penerbitan sk petugas aduan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
9	Biaya/ Tarif	Sosialisasi penyelenggaraan publik	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Dafduk, Capil, SIAK

3.2. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada bulan Januari s/d Maret Tahun 2020 memberikan gambaran hasil kinerja yang dicapai oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Maros..
2. Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan, secara umum menunjukkan hasil yang SANGAT BAIK, khususnya untuk 9 unsur pelayanan publik yang dinilai masyarakat.
3. Hasil survei , nilai paling rendah terdapat pada unsur ketepatan waktu pelayanan yaitu 3,00, nilai ini kategori baik; Nilai tertinggi terdapat pada unsur kesesuaian biaya yaitu sebesar 4,00, nilai ini termasuk kategori sangat baik; secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbang adalah 3,35 dan termasuk kategori Sangat Baik.

3.3 REKOMENDASI

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Perlu upaya peningkatan mutu pelayanan sesuai masukan dari warga untuk menyediakan air minum bagi pengguna layanan, penambahan server, alat cetak KTP.
2. Perlu perbaikan SOP dari masing masing seksi yang menangani pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.
3. Perlu meningkatkan disiplin dan rasa tanggung jawab petugas melalui pelatihan service excellent (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas, sikap layanan dan disiplin kerja.
4. Perlu upaya sosialisasi standar pelayanan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat.

Kepala Dinas

Drs. H. ELDRIN SALEH NUHUNG, M.Si
NIP. 19720307 199402 1 002



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAROS
BULAN JANUARI S/D MARET 2020 SEMESTER I

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,25
2.	Prosedur Pelayanan	3,15
3.	Waktu Pelayanan	3,00
4.	Kompetensi Pelaksana	3,24
5.	Perilaku Pelaksana	3,33
6.	Sarana dan Pra sarana	3,23
7.	Produk Layanan	3,20
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79
9.	Biaya/ Tarif	4,000

NILAI IKM

83,79

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT
UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NOMOR: 470/465/DISDUKCAPIL

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS**

TAHUN ANGGARAN 2020

KEPALA DINAS,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun Anggaran 2020 ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
14. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana

- telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013;
15. Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2015 tentang Kementrian Dalam Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 12);
 16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
 17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 18. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 19. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Instansi Pemerintah;
 20. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2016 Nomor 7);
 21. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 12 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2019 Nomor 12).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS TAHUN ANGGARAN 2020.**

PERTAMA : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros Tahun Anggaran 2020, dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum Pertama diatas bertugas sebagai berikut:

- a. Mendistribusikan kuesioner;
- b. Mengumpulkan kuesioner
- c. Memantau pelayanan ;
- d. Mengevaluasi hasil pelayanan;
- e. Membuat tindak lanjut survei kepuasan masyarakat; dan
- f. Mempublikasikan hasil indeks kepuasan masyarakat.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Maros Tahun Anggaran 2020, melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros Pada Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Kode Kegiatan 1.12.1.12.01.018.005.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Maros
Pada tanggal, 27 April 2020
Kepala Dinas,

Drs. H. ELDRIN SALEH NUHUNG, M.Si
NIP. 19720307 199402 1 002

Tembusan :

- Yth. 1. Bupati Maros di Maros;
2. Ketua DPRD Kabupaten Maros di Maros;
3. Kepala Inspektorat Daerah Kabupaten Maros di Maros;
4. Kepala Badan Keuangan Daerah Kab.Maros di Maros;
5. Kepala Bagian Hukum dan HAM Setda Kabupaten Maros di Maros;
6. Peninggal.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS

NOMOR : 470/465/Disdukcapil

TANGGAL : 27 April 2020

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KONSULTASI PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MAROS TAHUN ANGGARAN 2020

SUSUNAN TIM

NO	NAMA/ NIP/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	Ket
1.	Kepala Dinas	Penanggung Jawab	1 Kegiat an
2.	sekretaris	Ketua	
3.	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Sekretaris	
4.	Kabid Pendaftaran Penduduk	Anggota	
5.	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Anggota	
6.	Kabid Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan	Anggota	
7.	Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan	Anggota	
8.	Kasubag Perencanaan	Anggota	
9.	Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	Anggota	
11.	Kasi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan	Anggota	
12.	Kasi Identitas Penduduk	Anggota	
13.	Kasi Kelahiran dan Kematian	Anggota	
14.	Kasubbag Umum, Aset dan Kepegawaian	Anggota	
15.	Kasi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk	Anggota	
16.	Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Anggota	
17.	Kasi Pengolahan dan Penyajian Data	Anggota	
18.	SULTAN, S. Sos 19800628 200701 1 004	Anggota	
19.	A. ARMAN MUCHTAR, A. Md 19780207 200903 1 005	Anggota	
20.	IHRAM 19811105 200801 1 005		

Ditetapkan di Maros

Pada tanggal, 27 April 2020

Kepala Dinas,

Drs. H. ELDRIN SALEH NUHUNG, M.Si

NIP. 19720307 199402 1 002

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAROS
BULAN JANUARI S/D JUNI 2019 SEMESTER I

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,160
2.	Prosedur Pelayanan	3,200
3.	Waktu Pelayanan	3,120
4.	Kompetensi Pelaksana	3,220
5.	Perilaku Pelaksana	3,140
6.	Sarana dan Pra sarana	3,100
7.	Produk Layanan	3,240
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,580
9.	Biaya/ Tarif	4,000

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG
2. TUJUAN
3. RUANG LINGKUP SURVEI SKM

BAB II METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

1. TAHAPAN KEGIATAN SURVEI
2. VARIABEL SURVEI
3. RESPONDEN
4. METODE PENGUMPULAN DATA
5. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. DATA RESPONDEN
2. HASIL SURVEI SKM
3. EVALUASI UNSUR TERLEMAH
4. PERBANDINGAN KINERJA

BAB IV PENUTUP

1. KESIMPULAN
2. REKOMENDASI

LAMPIRAN