

## **A. PERSIAPAN**

### **1. MENETAPKAN PELAKSANA**

- a. Dilaksanakan sendiri

### **2. PENYIAPAN BAHAN**

- a. Kuesioner
- b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar.
- c. Kelengkapan Peralatan.

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara yang lokasi Pelayanannya di tiga Unit Layanan yaitu Kantor Bupati (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil), Mall Pelayanan Publik, dan Kantor Camat Tobelo adalah sebagai berikut:

- 1) Komputer
- 2) Printer
- 3) Kertas
- 4) Map

### **3. PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN**

- a. Jumlah Responden

Penetapan Jumlah Responden Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \Lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \Lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = Jumlah sampel

$\Lambda^2$  = Lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = Populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0 b.

Dan atau yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Dokumen Kependudukan di tiga unit layanan (di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Mall Pelayanan Publik, Kantor camat Tobelo) dengan menggunakan Tabel Kretji dan Morgan sebagaimana dibawah ini.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

1. Lokasi

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terkait Pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan pada Kantor Bupati (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil), MAL Pelayanan Publik dan Kantor Camat Tobelo.

2. Waktu Pengumpulan Data.

Pengumpulan Data Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan setiap hari sesuai jam kerja di sepanjang bulan berjalan.

**4. PENYUSUNAN JADWAL**

Penyusunan Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat akan dilaksanakan berdasarkan jumlah hari kerja setiap bulan berjalan dengan menggunakan Jadwal dibawah ini:

No	Waktu Pelaksanaan Survey																				
	Hari Ke-																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
2																					
3																					
4																					
5																					

**B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA**

**1. PENGUMPULAN DATA**

Data adalah sesuatu yang belum memiliki arti bagi penerimanya dan masih membutuhkan adanya suatu pengolahan. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan terhadap sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Sementara itu instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat, maka instrumen pengumpulan data dapat berupa *check list*, kuesioner, pedoman wawancara, hingga kamera untuk foto atau untuk merekam gambar.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah dengan metode Angket (Kuesioner). Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar dalam di tiga unit layanan ( Kantor Bupati DISDUKCAPIL, MAL Pelayanan Publik dan Kantor Camat Tobelo.)

Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuesioner dapat dikategorikan dalam dua jenis, yakni kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Namun dalam penelitian ini menggunakan Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang telah menyediakan pilihan jawaban untuk dipilih oleh objek penelitian.

**2. TEKNIK SURVEI (PENGISISAN KUESIONER)**

Survey dilakukan terhadap Responden yang telah ditetapkan menjadi Sampel berdasarkan Tabel Kretji dan Morgan, kemudian kuesioner diberikan kepada responden dan diisi oleh responden (Pengguna Layanan) berdasarkan petunjuk yang ada dalam kuesioner.

**C. PENGOLAHAN DATA**

**1. METODE PENGOLAHAN DATA**

Pengolahan data masing-masing metode Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut:

a. Pengukuran Skala Likert

1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times N$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

## 2. METODE ANALISIS HASIL DATA

Tabel: Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PRESEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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

### 3. PERANGKAT/SISTEM PENGOLAHAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan system manual (Kuesioner) sedangkan pengolahan hasil survey menggunakan system komputerisasi.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.370
U2	Prosedur	3.333
U3	Waktu pelayanan	<b>2.704</b>
U4	Biaya/tariff	3.889
U5	Produk layanan	3.259
U6	Kompetensi pelaksana	3.481
U7	Perilaku pelaksana	3.222
U8	Sarana dan Prasarana	3.111
U9	Penanganan Pengaduan	3.630

Tabel : Rekapitulasi Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,330 \times 25 =$   
**83,250**
- Mutu Pelayanan **B**
- Kinerja unit pelayanan **BAIK**

### 4. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

NO	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan kualitas pelayanan dengan :		√			Kepala Dinas
		Pelayanan dilakukan shif/bergantian tanpa ada waktu istirahat.			√	v	

## **D. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL SKM**

### **1. Pemantauan dan Evaluasi**

Pelaksanaan Pemantauan terkait dengan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara terus menerus disetiap jam kerja, dimana evaluasi terkait hasil SKM dilaksanakan setelah pelaksanaan survey.

### **2. Mekanisme Pelaporan**

Pelaksanaan Pelaporan terkait Hasil Evaluasi SKM pada Unit Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dilaksanakan setiap menyelesaikan survey dimana waktu pelaksanaan survey ditetapkan setiap triwulan dalam tahun berjalan.

TOBELO, 28 JUNI 2019

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN HALMAHERA UTARA**

**DJ. M. DUAN, S.Ikom.,M.Si**  
**NIP. 1966071619860310009**

# **DOKUMEN KUESIONER**