

KERANGKA ACUAN KERJA

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PASURUAN TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KOTA PASURUAN
TAHUN 2024**

A. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap pelayanan publik memiliki suatu standar yang belum tentu sama satu dengan yang lainnya. Standar ini digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan berkewajiban untuk mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan tujuan untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan. Dengan adanya survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan masukan yang sesuai dengan kondisi *real* yang terjadi. Sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

B. DASAR HUKUM

Peraturan yang mendasari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Dasar Tahun 1945.
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.
10. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah.
11. Peraturan Walikota Kota Pasuruan Nomor 15 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

MAKSUD KEGIATAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

TUJUAN KEGIATAN

Adapun tujuan dilaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.
2. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

D. SASARAN

Sasaran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap

penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) aspek dalam penyusunan kuesioner yakni :

- 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
 - 3) Waktu Penyelesaian;
 - 4) Biaya/Tarif;
 - 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - 6) Kompetensi pelaksana;
 - 7) Perilaku pelaksana;
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
 - 9) Sarana dan Prasarana.
3. Menganalisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

F. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 adalah data primer dan data sekunder.

- a) Data primer diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuesioner, data ini menyangkut pengalaman responden terhadap pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024.
- b) Data sekunder diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

2. Penentuan Jumlah Responden

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diambil dari masyarakat yang sedang atau pernah menerima pelayanan berkaitan dengan fasilitas kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan. Populasi diambil dari jumlah penduduk usia produktif (15-64 tahun). Dari jumlah populasi tersebut kemudian disesuaikan dengan tabel *Morgan & Krejcie* didapatkan sampel sebanyak kurang lebih 384 responden. Berikut merupakan rumus dalam pengambilan sampel :

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

Dimana :

- S = jumlah sampel
- λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%
- N = populasi
- P (populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$
- d = 0,05

3. Langkah-Langkah Kegiatan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Membuat instrumen berbentuk kuesioner

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada peraturan yang berlaku, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

2) Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik

Sembilan unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik merupakan sembilan unsur yang tercantum pada peraturan yang berlaku.

3) Menentukan populasi dan sampel penelitian

Populasi pada penelitian ini merupakan pengguna pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan pada Tahun 2024, sedangkan pengambilan sampel pada penelitian ini akan dilakukan dengan menyesuaikan Tabel *Morgan dan Krejcie* sesuai aturan yang berlaku.

4) Melakukan survei terhadap pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

5) Melakukan entry data hasil survei

Hasil survei yang telah didapatkan dientry pada format yang telah dibuat dengan Microsoft Excel.

6) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan Microsoft Excel.

7) Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Microsoft Excel. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut :

- a) 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 :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

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

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) x \text{ nilai penimbang}$$

- c) 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 :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

8) Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

G. LOKASI KEGIATAN

Lokasi kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

H. KELUARAN DAN SPESIFIKASI PELAPORAN

Keluaran dan spesifikasi pelaporan hasil pekerjaan kegiatan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 sebagai berikut :

- a. Laporan pendahuluan dicetak sebanyak 3 eksemplar dicetak dengan menggunakan kertas HVS ukuran A4 berat 80 gram
- b. Laporan akhir dicetak sebanyak 3 eksemplar dicetak dengan menggunakan kertas HVS ukuran A4 berat 80 gram
- c. *Soft file* disimpan dalam bentuk *flashdisk* 1 buah
- d. Cover berwarna
- e. Tulisan dicetak dengan menggunakan tinta hitam
- f. Grafik/Gambar/Tabel dapat disajikan dengan menggunakan tinta berwarna dengan catatan jika difotocopy (tinta hitam) masih dapat dibedakan antara variabel satu dengan yang lainnya.

I. TENAGA AHLI DAN KUALIFIKASI

Tenaga ahli yang diperlukan untuk kegiatan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

- Leader Team*, 1 (satu) orang dengan kualifikasi pendidikan minimal S1.Statistika/ Matematika, memiliki pengalaman kerja 1-4 tahun
- Tenaga Ahli Administrasi Publik, 1 (satu) orang dengan kualifikasi pendidikan minimal S1. Administrasi Publik/ Negara/ Kebijakan Publik, memiliki pengalaman kerja 1-4 tahun.
- Administrasi, 1 (satu) orang dengan kualifikasi pendidikan minimal S1. Segala Jurusan, memiliki pengalaman kerja 1-4 tahun.
- Surveyor, 3 (tiga) orang dengan kualifikasi pendidikan minimal SMA/SMK/MA dan pengalaman kerja 0-1 tahun.

J. JANGKA WAKTU PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan adalah selama 60 (enam puluh) hari kalender sejak dilakukannya tanda tangan kontrak dengan penyedia atau sesuai dengan klausul dalam perjanjian kerjasama. Dengan tahapan dan jadwal pelaksanaan sebagai berikut :

[illegible]

K. BIAYA YANG DIPERLUKAN

Biaya pelaksanaan paket kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Anggaran 2024 :

- Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan
- Nama Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024
- Nomor Rekening : -
- Pagu Anggaran : Rp. 40.000.000,- (*Empat puluh juta rupiah*)

L. KEWENANGAN

KEWENANGAN DARI PENGGUNA JASA

- Fasilitas yang disediakan oleh Pengguna Jasa antara lain menyediakan ruangan dan perlengkapannya untuk melaksanakan rapat – rapat dan pembahasan laporan hasil studi, terutama paparan dihadapan pengguna jasa. Disamping itu juga membantu penyedia jasa guna memperoleh data – data primer, data – data sekunder dan survei.
- Peralatan dan material yang harus disediakan oleh pengguna jasa prinsipnya adalah segala sesuatu yang dapat mendukung terselenggaranya pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KEWENANGAN DARI PENYEDIA JASA

- Pihak penyedia jasa dalam melaksanakan pekerjaannya diwajibkan membentuk tim kerja dan secara fungsional dapat langsung berhubungan dengan pengguna jasa. Tim kerja dimaksud merupakan gabungan beberapa tenaga ahli dengan basik lulusan dalam dan luar negeri serta berbagai disiplin ilmu dengan kualifikasi sesuai ketentuan yang berlaku. Tenaga ahli disyaratkan memiliki keahlian yang cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan ini. Tenaga ahli yang terlibat dalam pekerjaan ini adalah tenaga ahli di bidang terkait dan bidang lain yang dapat mendukung terlaksananya pekerjaan.
- Pihak penyedia jasa menyediakan laporan pada saat proyek selesai (menyesuaikan kondisi dan kesepakatan dari marketing).

M. LAIN-LAIN

- a. Apabila terdapat perubahan-perubahan dari kondisi yang dinyatakan pada kontrak/proposal ini maka perubahannya akan dicantumkan dalam perjanjian tambahan (Addendum) atau dalam bentuk berita acara.
- b. Apabila dalam perkembangan penyelesaian pekerjaan, pembayaran tidak direalisasikan oleh pemberi tugas, maka laporan final yang telah disampaikan oleh penyedia tidak dapat dipergunakan oleh pemberi tugas (dianggap batal dan tidak berlaku).

N. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan dibuat untuk menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan tersebut. Semoga kegiatan ini bisa memberikan perubahan besar bagi pemerintahan di Kota Pasuruan dalam meningkatkan program kerja instansi Kota Pasuruan kedepannya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Pasuruan.

RINCIAN HARGA PERKIRAAN SENDIRI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PASURUAN TAHUN 2024

PERSONIL							
NO	URAIAN	VOLUME				HARGA SATUAN	JUMLAH
1	Leader Team	1	orang	2	bulan	5.000.000	10.000.000
2	Tenaga Ahli Administrasi Publik/ Negara/ Kebijakan Publik	1	orang	2	bulan	4.000.000	8.000.000
3	Administrasi	1	orang	2	bulan	1.800.000	3.600.000
4	Surveyor	3	orang	1	bulan	1.800.000	5.400.000
TOTAL PERSONIL							27.000.000
NON PERSONIL							
NO	URAIAN	VOLUME				HARGA SATUAN	JUMLAH
1	BIAYA ALAT TULIS KANTOR						
	ATK	1	paket			1.790.000	1.790.000
2	BIAYA PERJALANAN						
	Leader Team	1	orang	3	kali	350.000	1.050.000
	Tenaga Ahli Administrasi Publik/ Negara/ Kebijakan Publik	1	orang	2	kali	350.000	700.000
	Administrasi	1	orang	2	kali	350.000	700.000
	Surveyor	3	orang	1	bulan	450.000	1.350.000
3	BIAYA KONSUMSI						
	Leader Team	1	orang	3	kali	100.000	300.000
	Tenaga Ahli Administrasi Publik/ Negara/ Kebijakan Publik	1	orang	2	kali	100.000	200.000
	Administrasi	1	orang	2	kali	100.000	200.000
	Surveyor	3	orang	1	bulan	450.000	1.350.000
4	BIAYA LAPORAN						
	Laporan Pendahuluan	3	buku			200.000	600.000
	Laporan Akhir	3	buku			230.000	690.000
	Flashdisk	1	buah			100.000	100.000
TOTAL NON PERSONIL							9.030.000
Jumlah							36.030.000
PPn 11%							3.963.300
Jumlah seluruhnya							39.993.300