

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki fungsi atau peran utama dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di semua sektor. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi primer yang harus dijalankan pemerintah pusat untuk mencapai tujuan Indonesia. Terdapat peningkatan tuntutan masyarakat Indonesia terhadap kualitas pelayanan publik dari pemerintah merupakan hasil dari perubahan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Saat ini, masyarakat tidak hanya ini kebutuhan dasar mereka terpenuhi, melainkan pelayanan yang berkualitas dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah harus berupaya dalam meningkatkan mutu layanan publik untuk memenuhi harapan masyarakat untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendukung visi *Clean Governance* baik pada tingkat daerah maupun pusat.

Hal ini menjadi wajib dilakukan pada semua instansi pelayanan publik, tidak terkecuali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Disdukcapil bertanggung jawab untuk mencatat setiap individu yang lahir, menikah, bercerai, atau meninggal. Pencatatan ini penting untuk melacak populasi suatu daerah dan menyediakan data dasar untuk perencanaan pembangunan dan kebijakan pemerintah. Apabila Indonesia memiliki basis data yang terperinci tentang penduduk suatu wilayah, pemerintah dapat menyediakan layanan publik secara lebih efisien dan tepat sasaran. Contohnya, dalam hal pendidikan dan kesehatan, pemerintah dapat menentukan alokasi

sumber daya berdasarkan data kependudukan yang akurat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa disdukcapil memainkan peran kunci dalam memastikan pelayanan yang adil, efisien, dan inklusif kepada semua warga negara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Badung merupakan salah satu instansi yang bertugas dalam pelaksanaan pelayanan publik pencatatan kependudukan di Kabupaten Badung, Bali. Disdukcapil Badung melaksanakan urusan administrasi di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan, dengan tujuan memastikan status perdata seseorang agar lebih jelas di mata hukum, atau dengan kata lain bahwa kepastian hukum tentang status perdata seseorang yang mengalami peristiwa harus dicatat. Terdapat lima peristiwa hukum dalam kehidupan manusia yang perlu dicatat oleh Disdukcapil Badung, agar mendapatkan status perdata seseorang yaitu: Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian, dan Penggantian Nama.

Namun realitanya, masih sering dijumpai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terutama pada Disdukcapil Kabupaten Badung. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini termasuk proses pelayanan yang panjang dan rumit, persyaratan yang kompleks, kurangnya keramahan dari petugas pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu pelayanan, dan kurangnya kenyamanan dalam tempat pelayanan. Sehingga, diperlukan sebuah gambaran jelas tentang kinerja Disdukcapil Badung dalam menyediakan pelayanan publik sehingga mendorong akuntabilitas, dan mengatasi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan

dalam pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik itu sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan memenuhi tuntutan mereka atas pelayanan yang semakin baik. Melalui survei ini dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik dapat mencakup berbagai aspek, seperti:

1. **Sistem dan Prosedur:** Evaluasi terhadap kemudahan akses, kejelasan prosedur, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan, dan efisiensi keseluruhan dari sistem yang ada.
2. **Perilaku Pelaksana Pelayanan:** Penilaian terhadap keramahan, profesionalisme, responsivitas, dan kompetensi dari petugas pelayanan. Ini mencakup juga aspek keadilan dan kesetaraan dalam memberikan layanan kepada semua lapisan masyarakat.
3. **Kualitas Layanan:** Meliputi aspek-aspek seperti keakuratan informasi yang diberikan, kemudahan dalam melakukan transaksi, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan kualitas produk atau layanan yang diberikan.
4. **Penggunaan Teknologi:** Evaluasi terhadap penggunaan teknologi dalam menyediakan layanan publik, termasuk ketersediaan platform online, keamanan data, dan keefektifan teknologi dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Badung Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Badung

## **1.3. Tujuan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan tujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Adapun tujuan dilakukannya SKM adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa puas masyarakat sebagai pengguna layanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan. Ini membantu dalam menyoroti aspek-aspek yang telah berhasil atau perlu diperbaiki.

3. Memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, masukan, dan saran terkait pelayanan yang mereka terima, guna merancang strategi perbaikan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
4. Memahami kebutuhan dan harapan masyarakat membuat Disdukcapil Kabupaten Badung dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan mutu dan efisiensi layanan yang mereka berikan.
5. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB II PENGUMPULAN DATA**

### **2.1. Pelaksanaan Survei**

Struktur petugas Tim Penyusunan Laporan Kinerja dalam penyusunan dokumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Ketua: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung;
2. Sekretaris: Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung;
3. Anggota: 4 staf (Jabatan Fungsional Umum) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

Adapun tugas masing-masing pelaksana survei adalah sebagai berikut:

1. Ketua

Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran survei mulai dari penentuan variabel instrumen, pengolahan data hingga penyusunan laporan.

2. Sekretaris

Melakukan pencatatan terhadap hasil pengukuran survei pada Disdukcapil Badung

3. Anggota

Menulis instrumen yang perlu dinilai, melaksanakan koordinasi pelaksanaan survei, melakukan *entry data*, mengolah dan membuat laporan survei.

### **2.2. Metodologi Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil. Langkah-langkah pembuatan survei secara rinci dituliskan sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan jumlah minimum survei;
3. Melaksanakan survei;
4. Mengolah hasil survei;
5. menyajikan dan melaporkan hasil survei.

Adapun penjabaran dari langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei

Instrumen survei berupa kuesioner berupa pertanyaan yang berkaitan dengan unsur pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 Unsur Pelayanan publik yang menjadi komponen dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi:

- a. persyaratan yaitu segala syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (U1).
- b. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (u2);
- c. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (U3);
- d. biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (U4);

- e. produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan (U5);
- f. kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman (U6);
- g. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan (U7);
- h. sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung), (U8); dan
- i. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (U9);

## 2. Penentuan Jumlah Minimum Responden

Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Sehingga diputuskan pada Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan I 2024, digunakan perhitungan rumus slovin sebagai penentuan jumlah minimum responden yang diperlukan untuk mewakili populasi masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan



Sipil Kabupaten Badung. Rumus Slovin dapat dilihat pada persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dengan:

$n$  = jumlah sampel minimum

$N$  = jumlah populasi masyarakat yang menerima pelayanan

$e$  = tingkat kesalahan (*margin of error*)

### 3. *Timeline* Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Januari	Februari	Maret
1.	Pembuatan pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)			
2.	Penyebaran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)			
3.	Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan rapat pembahasan hasil survei			

### 4. Pengolahan Survei

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden. Data ini merupakan persepsi masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Setiap pertanyaan pada survei masing-

masing dapat dinilai dalam skala 1 – 4. Terdapat 9 Unsur Pelayanan yang diperhitungkan pada SKM ini yang masing-masing diperhitungkan nilai IKM.

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat diwujudkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang dituliskan pada persamaan sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Nomor	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5966	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:* Permenpan No 14 Tahun 2017

Untuk mempermudah interpretasi hasil maka hasil penilaian yang memiliki skala 1-4 dikonversikan menjadi skala 100 dengan mengalikan IKM dengan 25.

$$\text{Konversi Nilai IKM} = \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah Nilai IKM per Unit Layanan}}{\text{Jumlah Jenis Layanan}}$$

### **2.3. Tempat Pelaksanaan**

Lokasi pelaksanaan survei adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Survei ditujukan pengguna eksternal yaitu masyarakat pengguna layanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Survei eksternal ini dilaksanakan melalui pengisian kuisioner SKM yang ada pada *front office*.

### BAB III

#### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

##### 3.1 Variabel Survei

Pengolahan data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Badung dilakukan dengan menghitung hasil jawaban dari responden, yang merefleksikan persepsi mereka terhadap berbagai aspek pelayanan. Hasil tersebut kemudian diisikan ke dalam tabel pengolahan. Variabel yang menjadi 9 unsur pelayanan yang akan dinilai di antaranya:

No	Unsur
1.	Pelayanan
2.	Prosedur Pelayanan
3.	Sarana dan Prasarana
4.	Biaya/Tarif Pelayanan
5.	Produk Pelayanan
6.	Waktu Penyelesaian
7.	Kompetisi pelaksana
8.	Perilaku Pelaksana
9.	Penanganan Pengaduan

Nilai SKM dihitung menggunakan metode rata-rata tertimbang terhadap 9 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ &= \frac{1}{9} \\ &= 0,1111 \end{aligned}$$

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Badung dapat diperoleh dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Presepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai tertimbang}$$

Kemudian untuk mempermudah dalam mengetahui hasil penilaian IKM, maka akan diinterpretasikan dengan mengonversi data hasil dengan nilai dasar, atau dapat dituliskan menggunakan persamaan berikut:

$$IKM \text{ Konversi} = IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Maka akan dilakukan perhitungan jumlah sampel minimum sebelum memulai analisa hasil. Untuk perhitungan sampel dihitung menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukurans ampel ( $n$ ) berdasarkan ukuran populasi ( $N$ ) dan taraf kesalahan ( $e$ ), dengan rumus

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

maka diperoleh

$$n = \frac{3500}{1 + 3500 \times (0,05)^2}$$

$$n = \frac{3500}{1 + 3500 \times (0,05)^2}$$

$$n = \frac{3500}{1 + 3500 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{3500}{1 + 8,75}$$

$$n = \frac{3500}{9,75}$$

$$n = 358,97$$

$$n \approx 359$$

Berdasarkan perhitungan rumus slovin, untuk populasi 3500 dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05 (5%), ukuran sampel minimum yang diperlukan untuk memenuhi taraf kesalahan 5% adalah 359 responden. Sehingga dapat disimpulkan, untuk melakukan penelitian atau survei pada populasi 3500 dengan tingkat kepercayaan 5% diperlukan sampel 359 responden untuk mewakili populasi.

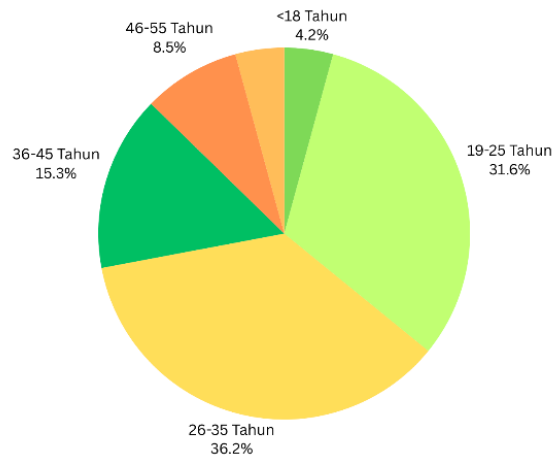
### 3.2 Analisis Hasil

Mempertimbangkan hasil rumus Slovin dan data yang disediakan, survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Badung untuk periode Januari – Maret 2024 telah berhasil memperoleh total responden sebanyak 359 responden. Hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin, diperoleh ukuran sampel minimum yang diperlukan untuk populasi 3.500 dengan tingkat kepercayaan 5% adalah 359 responden.

Sehingga dapat disimpulkan, dengan memiliki total responden yang melebihi ukuran sampel minimum yang diperlukan, survei tersebut telah memenuhi standar statistik yang diperlukan untuk tingkat kepercayaan yang diinginkan. Secara matematis, survei ini dapat dianggap representatif dan dapat diandalkan dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang

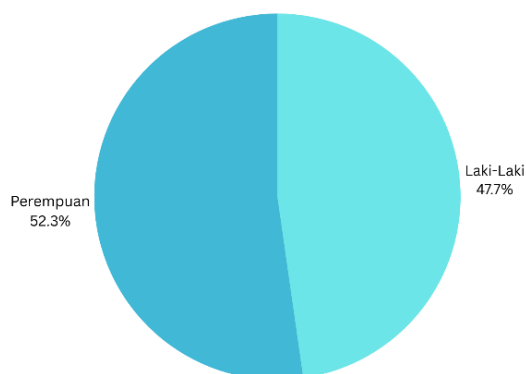
diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Badung pada periode Januari – Maret 2024. Visualisasi demografi responden dapat dirincikan sebagai berikut:

a. Klasifikasi responden berdasarkan umur:



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa, mayoritas responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung untuk periode Januari - Maret 2024 merupakan masyarakat dengan usia 26-35 tahun.

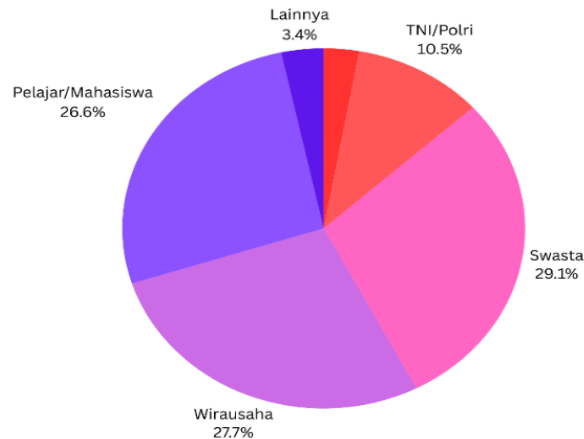
b. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin:



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa, mayoritas responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

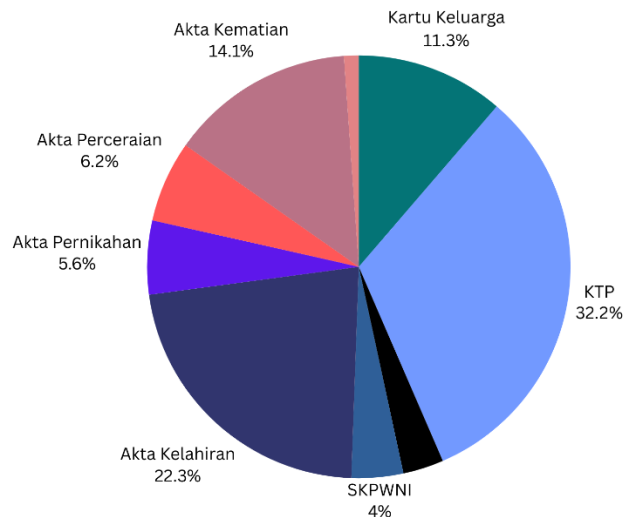
Kabupaten Badung untuk periode Januari - Maret 2024 berjenis kelamin perempuan.

c. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan:



Berdasarkan grafik di atas, mayoritas pekerjaan responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Badung periode Januari - Maret 2024 adalah wirausaha.

d. Klasifikasi responden berdasarkan penggunaan layanan:



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa, mayoritas responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Kabupaten Badung untuk periode Januari - Maret 2024 merupakan pengguna layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Setelah mengetahui demografi dari responden, akan dilakukan perhitungan dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung untuk periode Januari - Maret 2024. Hasil perhitungan dilampirkan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM Konversi	Mutu	Kinerja Unit Layanan
1.	Pelayanan	3,99	99,60	A	Sangat Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,69	94,23	A	Sangat Baik
3.	Sarana dan Prasarana	3,66	93,53	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,67	91,74	A	Sangat Baik
5.	Produk Pelayanan	3,82	95,41	A	Sangat Baik
6.	Waktu Penyelesaian	3,84	95,97	A	Sangat Baik
7.	Kompetisi pelaksana	3,84	96,05	A	Sangat Baik
8.	Perilaku Pelaksana	3,89	97,18	A	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,62	90,47	A	Sangat Baik
NILAI IKM		3,81	95,46	A	Sangat Baik

Dari keseluruhan aspek yang dinilai, diperoleh hasil Kepuasan Masyarakat sebesar 3,81 atau setara dengan 95,46 dalam skala persentase. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung adalah sangat baik (kategori A), sehingga berdasarkan hasil survei ini, dapat disimpulkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Survei ini menunjukkan adanya keberhasilan dalam upaya pemberian layanan yang memenuhi kepuasan masyarakat terhadap ekspektasi dari layanan publik di bidang tersebut.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, dapat ditarik kesimpulan, bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dinilai sangat baik oleh masyarakat, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,46 dalam skala persentase.

Setiap aspek layanan, seperti pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan, waktu penyelesaian, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan, mendapat penilaian yang tinggi dari masyarakat. Survei ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakatnya.

Keberhasilan ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik di bidang kepemilikan dan pencatatan sipil agar dapat terus memenuhi dan bahkan melampaui harapan serta kebutuhan masyarakat. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dalam meningkatkan kualitas layanan telah berhasil, dan hal ini diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan ke depannya.

## **4.2 Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil survei yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, tindak lanjut yang diperlukan sangatlah penting untuk memastikan berkelanjutan dan perbaikan yang berkelanjutan. Salah satu tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah dengan memelihara dan meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus melalui pengawasan berkala terhadap umpan balik masyarakat serta identifikasi area-area perbaikan potensial.

Selain itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan staf untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam komunikasi, penanganan konflik, dan pemahaman teknis juga menjadi langkah yang krusial. Peningkatan aksesibilitas layanan, inovasi dalam penyediaan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, serta komunikasi yang efektif dengan masyarakat juga harus diperhatikan secara cermat. Evaluasi rutin terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat juga merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa tujuan-tujuan yang ditetapkan tercapai dan layanan terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini secara efektif, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dapat memastikan bahwa mereka tidak hanya mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi, tetapi juga terus meningkatkan reputasi dan kepercayaan dari waktu ke waktu.