

## PELAKSANAAN KEGIATAN

### A. PERSIAPAN

#### 1. Penetapan Pelaksana

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 7 sampai dengan 11 Juli 2014, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

##### 1) Pembentukan Tim

Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Nomor 10/Kep.Kadinas/2014 tentang Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat ” Sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud, yang terdiri dari :

- a. Penanggung Jawab Kepala Dinas
- b. Ketua Sekretaris Dinas
- c. Koordinator Kasubbag Umum dan Kepegawaian
- d. Pelaksana Teknis staf sebanyak 8 orang
- e. Pembantu Pelaksana Teknis staf sebanyak 6 orang

##### 2) Penyiapan bahan

###### a. Kuesioner

Dalam penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

###### b. Bagian kuesioner

Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

###### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang *sangat baik* sampai dengan *tidak baik*, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi *tidak baik*

- Angka 2 adalah nilai persepsi *kurang baik*
- Angka 3 adalah nilai persepsi *baik*
- Angka 4 adalah nilai persepsi *sangat baik*

3) Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 150 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan yang terdiri dari 3 (tiga) bidang pelayanan yaitu Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan, dengan komposisi penetapan jumlah sasaran responden sebagai berikut:

- 75 orang responden diambil dari pelayanan Bidang Pencatatan Sipil;
- 50 orang responden diambil dari pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk ; dan
- 25 orang diambil dari pelayanan Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data diambil dari unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang terdiri dari pelayanan bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil dan bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan 5 (lima) hari kerja, dari tanggal 7 sampai dengan 11 Juli 2014.

4) Penyusunan Jadwal

Penyusunan IKM memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. persiapan, 5 hari kerja;
- b. pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja
- c. pengolahan data indeks, 5 hari kerja
- d. penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja

## **B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA**

Pelaksanaan pengumpulan data melalui pengisian kuesioner yang dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

C. PENGOLAHAN DATA

Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang

=

Jumlah bobot

Jumlah unsur

=

1

14

=

0,071

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

IKM

=

Total dari Nilai Persepsi per unsur

Total unsur yang diisi

x

Nilai Penimbang

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

IKM Unit Pelayanan x 25

D. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN IKM

Dari 150 (seratus lima puluh) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA (NRR)
U1	Prosedur pelayanan	3,127
U2	Persyaratan pelayanan	3,14
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,167
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,107
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,227
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,247
U7	Kecepatan pelayanan	3,013

U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,147
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,133
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,167
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,247
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,193
U13	Kenyamanan lingkungan	3,053
U14	Keamanan pelayanan	3,18

- Keterangan:
- U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan
  - NRR : Nilai rata-rata

**Data pengolahan IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan selengkapnya pada Lampiran 1.**

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut  $(3,127 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,167 \times 0,071) + (3,107 \times 0,071) + (3,227 \times 0,071) + (3,247 \times 0,071) + (3,013 \times 0,071) + (3,147 \times 0,071) + (3,133 \times 0,071) + (3,167 \times 0,071) + (3,247 \times 0,071) + (3,193 \times 0,071) + (3,053 \times 0,071) + (3,18 \times 0,071) =$  **Nilai Indeks adalah 3, 134.**

- b. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sesuai Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai IKM setelah dikonversi=Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3, 134 x 25 = **78,36**
- b) Mutu pelayanan **B**
- c) Kinerja unit pelayanan **BAIK**

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 150 (seratus lima puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti

pelayanan yang diberikan aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang **baik**. Namun demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dalam hal ini unsur kecepatan pelayanan dan unsur kenyamanan lingkungan nilainya paling rendah, untuk itu perlu ditingkatkan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih optimal.

#### **E. PERMASALAHAN**

Berdasarkan hasil penyusunan IKM dan pengalaman dilapangan dalam melakukan survei di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman ada beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Unsur kecepatan pelayanan mempunyai nilai paling rendah diantara unsur-unsur pelayanan yang lain; dan
2. Unsur kenyamanan lingkungan mempunyai nilai paling rendah berikutnya diantara unsur-unsur pelayanan yang lain..

## **ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

### **A. ANALISA MASALAH**

Berdasarkan permasalahan tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Unsur kecepatan pelayanan mempunyai nilai paling rendah diantara unsur-unsur pelayanan yang lain.

Hal ini disebabkan antara lain:

- Terbatasnya jumlah SDM yang ada di unit pelayanan
- Terbatasnya kemampuan SDM yang ada di unit pelayanan

2. Unsur kenyamanan lingkungan mempunyai nilai paling rendah berikutnya diantara unsur-unsur pelayanan yang lain

- Terbatasnya ruangan yang ada/ruangan sempit sehingga tidak representatif.

### **B. PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan SDM yang ada serta bila memungkinkan menambah SDM yang handal dalam pelayanan;
2. Perlunya peningkatan SDM aparatur dengan mengikuti seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM.
3. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keramahan, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel (pelayanan prima).
4. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Perlu adanya ruangan/gedung yang memadai, representative dan nyaman guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pemohon layanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama 5 (lima) hari dimulai tanggal 7 sampai dengan 11 Juli 2014 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai IKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman setelah dikonversikan (78,36) berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah baik.
3. Mutu Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah B
4. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

### B. SARAN

Pelaksanaan IKM agar dilaksanakan secara periodik untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kekurangan serta kelebihan yang ada dalam memberikan pelayanan, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.





I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden )		
No. Responden	.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	.....tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan	<input type="text"/>
Pendidikan terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="text"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta / Usahawan 4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="text"/>

II. KETERANGAN PENDATA	
Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden )

1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P *) <hr/> 1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani a. Tidak jelas b. Kurang jelas	1 2 3

	c. Jelas d. Sangat jelas	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggungjawab	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini a. Tidak cepat b. Kurang epat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4

		P
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	*)  1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	 1 2 3 4
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan a. Selalu tidak sesuai b. Kadang – kadang sesuai c. Banyak sesuaianya d. Selalu sesuai	 1 2 3 4
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan a. Selalu tidak tepat b. Kadang – kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	 1 2 3 4
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	 1 2 3 4

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SLEMAN**

**SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : PENDAFTARAN PENDUDUK  
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
ALAMAT :  
TELEPON :

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi Pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SLEMAN**

**SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu kami selaku pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Sleman berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Prajuritkulon kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak / Ibu / Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak / Ibu / Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatkan mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Sleman, Agustus 2014

Kepala Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil

H. SUPARDI, S.H.

Pembina Utama Muda, IV/c

NIP 19570829 198603 1 003

