

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN
PERIODE JUNI TAHUN 2016**

A. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Dasar hukum penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Bupati Sleman Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman;
5. Peraturan Bupati Sleman Nomor 5.2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman;

6. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Nomor /Kep.Ka Dinas/2016 tentang Tim Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Bagi Keluarga Miskin

B. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah untuk:

1. mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman;
2. menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan publik;

C. MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.
2. menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah.

D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Kabupaten Sleman.

2. Penentuan Responden

Peraturan Bupati Sleman Nomor 5.2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, mengatur bahwa responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik. Jumlah responden survei ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik, dengan kriteria sebagai berikut:

- a. pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik lebih dari 150 (seratus lima puluh) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang;
- b. pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik antara 100 (seratus) hingga 150 (seratus lima puluh) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 100 (seratus) orang;

- c. pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik kurang dari 100 (seratus) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 50 (lima puluh) orang.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, jumlah rata-rata penerima pelayanan publik adalah lebih dari 150 (seratus lima puluh) orang per bulan (berdasarkan data tahun 2014, 2015 hingga medio 2016), sehingga jumlah pengguna layanan yang kami jadikan responden dalam survei adalah 150 orang. Dari 150 responden, kuesioner dibagi menjadi sekretariat dan 3 bidang yaitu: Sekretariat 25 orang, Bidang Pencatatan Sipil 25 orang, Bidang Pendaftaran Penduduk 50 orang, Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan 50 orang.

3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode Juni 2016 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Persyaratan pelayanan persyaratan pelayanan;
- 2) Prosedur pelayanan;
- 3) Waktu Penyelesaian Pelayanan;
- 4) Biaya pelayanan;
- 5) Kualitas Produk Pelayanan;
- 6) Kemampuan kinerja pegawai;
- 7) Kesopanan dan keramahan Pegawai;
- 8) Kesesuaian pelayanan;
- 9) Penanganan pengaduan atau saran;

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden,
- b. Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview* untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

4. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 5.2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman.

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 sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai
rata-rata tertimbang

=

Jumlah bobot

Jumlah unsur

=

1

9

=

0,111

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM

=

Total dari Nilai Persepsi per Unsur

Total Unsur yang terisi

x

Nilai

Penimbang

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan x 25

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 1

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

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

Sumber : Peraturan Bupati Sleman Nomor 5.2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pubiik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman

E. DESKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman, dan Peraturan Bupati Sleman Nomor 49 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat dijabarkan:

a. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, merupakan unsur pendukung pemerintah daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekreatris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- 1) perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan catatan sipil;
- 2) pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan catatan sipil;
- 3) penyelenggaraan pelayanan umum bidang kependudukan dan catatan sipil;
- 4) pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- 5) pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri dari:

- 1) Kepala Dinas;
- 2) Sekretariat terdiri dari:
 - 2.1. Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - 2.2. Subbagian Keuangan, Perencanaan, dan Evaluasi.
- 3) Bidang Pendaftaran Penduduk terdiri dari:
 - 3.1. Seksi Administrasi Kependudukan; dan
 - 3.2. Seksi Informasi Administrasi Kependudukan.

- 4) BidangPencatatanSipil terdiri dari:
 - 4.1. Seksi Kelahiran dan Kematian; dan
 - 4.2. Seksi Perkawinan, Perceraian, dan Pengakuan, Pengangkatan dan Pengesahan Anak.
- 5) Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan terdiri dari:
 - 5.1. Seksi Analisis Kependudukan; dan
 - 5.2. Seksi Pengelolaan Dokumen Kependudukan.

c. Personil

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 40 orang dengan komposisi 11 orang pejabat struktural, fungsional tertentu sebanyak 1 orang, dan fungsional umum (staf) sejumlah 28 orang, sedangkan PTT 1 orang, PHL 13 orang dan Outsourcing 2 orang. Serta 1 orang ditugaskan di Komisi Pemilihan Umum (KPU).

F. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua reponden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
Sekretariat dengan 25 orang responden sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan pelayanan	76
2.	Prosedur pelayanan	81
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	77
4.	Biaya pelayanan	83
5.	Kualitas Produk Pelayanan	81

6.	Kemampuan kinerja pegawai	79
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	77
8.	Kesesuaian pelayanan	77
9.	Penanganan pengaduan atau saran	18

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Sleman, periode Juni 2016

Tabel 3

Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Bidang Pencatatan Sipil dengan 25 orang responden sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan pelayanan	80
2.	Prosedur pelayanan	81
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	85
4.	Biaya pelayanan	68
5.	Kualitas Produk Pelayanan	83
6.	Kemampuan kinerja pegawai	85
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	82
8.	Kesesuaian pelayanan	82
9.	Penanganan pengaduan atau saran	80

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Sleman, periode Juni 2016

Tabel 4

Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan
dengan 50 orang responden sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan pelayanan	164
2.	Prosedur pelayanan	164
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	168
4.	Biaya pelayanan	164
5.	Kualitas Produk Pelayanan	174
6.	Kemampuan kinerja pegawai	166
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	172
8.	Kesesuaian pelayanan	161
9.	Penanganan pengaduan atau saran	166

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Sleman, periode Juni 2016*

Tabel 5

Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
Bidang Pendaftaran Penduduk dengan 50 orang responden sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan pelayanan	156
2.	Prosedur pelayanan	156
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	157
4.	Biaya pelayanan	161
5.	Kualitas Produk Pelayanan	164
6.	Kemampuan kinerja pegawai	159

7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	160
8.	Kesesuaian pelayanan	155
9.	Penanganan pengaduan atau saran	160

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juni 2016

2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden terdiri dari: Sekretariat 25 orang, bidang pendaftaran penduduk 50 orang, bidang pencatatan sipil 25 orang, bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan 50 orang.

Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada 3 Bidang dan Sekretariat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Pada Sekretariat dengan 25 orang responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan pelayanan	3,04
2.	Prosedur pelayanan	3,24
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,08
4.	Biaya pelayanan	3,32
5.	Kualitas Produk Pelayanan	3,24
6.	Kemampuan kinerja pegawai	3,16
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	3,08
8.	Kesesuaian pelayanan	3,08
9.	Penanganan pengaduan atau saran	3,24

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode juni 2016

Tabel 7
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Pada Bidang Pencatatan Sipil dengan 25 orang responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan pelayanan	3,20
2.	Prosedur pelayanan	3,24
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,40
4.	Biaya pelayanan	2,72
5.	Kualitas Produk Pelayanan	3,32
6.	Kemampuan kinerja pegawai	3,40
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	3,28
8.	Kesesuaian pelayanan	3,28
9.	Penanganan pengaduan atau saran	3,20

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode juni 2016

Tabel 8
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan
dengan 50 orang responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan pelayanan	3,28
2.	Prosedur pelayanan	3,28
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,36
4.	Biaya pelayanan	3,28
5.	Kualitas Produk Pelayanan	3,48
6.	Kemampuan kinerja pegawai	3,32
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	3,44

8.	Kesesuaian pelayanan	3,22
9.	Penanganan pengaduan atau saran	3,32

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juni 2016

Tabel 9
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Bidang Pendaftaran Penduduk dengan 50 orang responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan pelayanan	3,12
2.	Prosedur pelayanan	3,12
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,14
4.	Biaya pelayanan	3,22
5.	Kualitas Produk Pelayanan	3,28
6.	Kemampuan kinerja pegawai	3,18
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	3,20
8.	Kesesuaian pelayanan	3,10
9.	Penanganan pengaduan atau saran	3,20

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juni 2016

3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan
- Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,1111
- Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada responden terdiri dari Sekretariat 25 orang, Bidang Pendaftaran Penduduk 50 orang, Bidang Pencatatan Sipil 25 orang, Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan 50 orang adalah sebagai berikut:

Tabel 10
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
Sekretariat

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan pelayanan	0,34
2.	Prosedur pelayanan	0,36
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,34
4.	Biaya pelayanan	0,37
5.	Kualitas Produk Pelayanan	0,36
6.	Kemampuan kinerja pegawai	0,35
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	0,34
8.	Kesesuaian pelayanan	0,34
9.	Penanganan pengaduan atau saran	0,36
	Jumlah	3,16

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juni 2016

Tabel 11
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
Bidang Pencatatan Sipil

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan pelayanan	0,36
2.	Prosedur pelayanan	0,36
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,38
4.	Biaya pelayanan	0,30
5.	Kualitas Produk Pelayanan	0,37
6.	Kemampuan kinerja pegawai	0,38
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	0,36

8.	Kesesuaian pelayanan	0,36
9.	Penanganan pengaduan atau saran	0,36
	Jumlah	3,23

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Sleman, periode Juni 2016

Tabel 12
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan pelayanan	0,36
2.	Prosedur pelayanan	0,36
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,37
4.	Biaya pelayanan	0,36
5.	Kualitas Produk Pelayanan	0,39
6.	Kemampuan kinerja pegawai	0,37
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	0,38
8.	Kesesuaian pelayanan	0,36
9.	Penanganan pengaduan atau saran	0,37
	Jumlah	3,33

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Sleman, periode Juni 2016

Tabel 13
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
Bidang Pendaftaran Penduduk

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan pelayanan	0,35
2.	Prosedur pelayanan	0,35
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,35

4.	Biaya pelayanan	0,36
5.	Kualitas Produk Pelayanan	0,36
6.	Kemampuan kinerja pegawai	0,35
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	0,36
8.	Kesesuaian pelayanan	0,34
9.	Penanganan pengaduan atau saran	0,36
	Jumlah	3,17

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependududukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juni 2016

4. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalian antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 10 s/d 13) dengan nilai dasar 25. Terdiri dari Sekretariat 25 orang, Bidang Pencatatan Sipil 25 orang, Bidang Pendaftaran Penduduk 50 orang, Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan 50 orang, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh dari **Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3,16** adalah;

$$3,16 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = \mathbf{79,11}$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 14
Konversi Indeks

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

Sumber : Peraturan Bupati Sleman Nomor 5.2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman

Sehingga nilai IKM Sekretariat mencapai **79,11** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 14, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja **Baik**.

- b. nilai IKM yang diperoleh dari ***Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*** **3,23** adalah;

$$3,23 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = \mathbf{80,67}$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman pada tabel 14:

Sehingga nilai IKM **Bidang Pencatatan Sipil** mencapai **80,67** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 14, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja **Baik**.

- c. nilai IKM yang diperoleh dari ***Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*** **3,33** adalah;

$$3,33 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = \mathbf{83,28}$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman pada tabel 14:

Sehingga nilai IKM **Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan** mencapai **83,28** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 14, maka Mutu Pelayanan adalah **A** dan Kinerja **Sangat Baik**.

- d. nilai IKM yang diperoleh dari ***Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*** **3,17** adalah;

$$3,17 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = \mathbf{79,33}$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman pada tabel 14:

Sehingga nilai IKM **Bidang Pendaftaran Penduduk** mencapai **79,33** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 14, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja **Baik**

IKM 1 : 79,11 + IKM 2 : 80,67 + IKM 3: 83,28 + IKM 4: 79,33 di bagi 4 : 80,59 (hasil IKM Dinas).

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdiri dari 3 bidang dan sekretariat, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat, Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **B**. Kinerja pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**.
- b. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **A**, kinerja pelayanan masuk dalam kategori **Sangat BAIK**.
- c. Dari ke 3 bidang dan Sekretariat nilai IKM yang paling tinggi adalah Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan, selanjutnya Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Pendaftaran Penduduk, kemudian Sekretariat.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari 3 bidang dan Sekretariat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **baik dan sangat baik** namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

6. Analisis terhadap Kritik atau Saran dari responden:

Dari 3 bidang dan sekretariat, responden yang diambil sampel dalam survey kepuasan masyarakat ini mempunyai tingkat pendidikan, jenis kelamin, umur, pekerjaan yang berbeda-beda dan apresiasi/penghargaan kritik maupun saran dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Sekretariat responden rata-rata berpendidikan SLTA, pekerjaan utama adalah PNS, ber umur antara 40 s/d 50 tahun, hal ini dikarenakan responden kebanyakan PNS dari kecamatan yang mengambil formulir dokumen kependudukan. Apresiasi dan kritik maupun saran yang disampaikan antara lain pelayanan sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi, masalah sarana dan prasarana yang mendapat masukan karena AC kurang dingin.
2. Bidang Pencatatan Sipil, responden rata-rata berpendidikan SLTA, pekerjaan utama adalah lainnya atau swasta, ber umur antara 24 s/d 60 tahun. Responden adalah masyarakat pemohon akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, akta pengakuan anak, pencatatan pengesahan anak. Apresiasi dan kritik maupun saran yang disampaikan antara lain pelayanan sudah cukup baik perlu ditingkatkan, keramahan, kecepatan pelayanan petugas perlu ditingkatkan, perlu ditambah petugas

pelayanan, melayani masyarakat dengan penuh kesabaran dan sepenuh hati, dapat memberikan solusi apabila ada kesulitan pemohon, terkait dengan sarana dan prasarana yaitu pintu depan perlu diperbaiki karena mengganggu pemohon.

3. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan, responden rata-rata berpendidikan SLTA, pekerjaan utama adalah lainnya atau swasta, berumur antara 17 s/d 60 tahun, responden adalah masyarakat yang mencari pelayanan, pembetulan akta-akta pencatatan sipil, legalisir akta-akta kependudukan dan pencatatan sipil, penggantian akta kelahiran dua bahasa. Apresiasi dan kritik maupun saran yang disampaikan antara lain pelayanan sudah baik perlu ditingkatkan, petugas kurang ramah dan kurang senyum. Sarana dan prasarana AC kurang dingin, ruang tunggu agar diberi tanaman hias/bunga, ruang tunggu pelayanan kurang nyaman perlu penambahan kursi untuk pemohon, penataan ruangan agar nyaman.
4. Bidang Pendaftaran Penduduk, responden rata-rata berpendidikan SLTA, pekerjaan utama adalah lainnya atau swasta, berumur antara 17 s/d 63 tahun. Pelayanan yang diberikan oleh bidang pendaftaran penduduk yaitu Pelayanan e-KTP, SKTS, KK, Pelayanan Pindah datang/izin menjadi penduduk. Apresiasi dan kritik maupun saran yang disampaikan antara lain pelayanan sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan. Apabila ada peraturan baru atau perubahan aturan untuk segera disosialisasikan ke desa, untuk permohonan masuk penduduk terlalu lama prosesnya mohon agar dipercepat, terkait sarana dan prasarana pintu depan mohon diperbaiki sebab berbunyi keras.

Dari masukan, kritikan atau saran di 3 bidang dan sekretariat dapat disimpulkan bahwa apresiasi masyarakat begitu besar terhadap peningkatan dan mutu pelayanan. Pelayanan yang cepat, tepat, keramahan dan kesopanan, jumlah petugas pelayanan yang cukup, kualitas dan kuantitas pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai sangat diharapkan masyarakat pengguna layanan. Hal ini menjadi bahan evaluasi dan kajian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sebagaimana yang menjadi harapan masyarakat, selain itu peningkatan sarana dan prasarana layanan perlu adanya pembenahan dan perbaikan agar pengguna layanan lebih nyaman.

.

G. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei yang di bagi menjadi 3 bidang dan sekretariat, terdapat 9 unsur pelayanan yang menjadi pertanyaan. Dari 9 unsur pelayanan yang mempunyai unsur pelayanan terendah sebagai berikut:

1. Sekretariat Dinas yang mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan atau saran;
2. Bidang Pencatatan Sipil mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah biaya pelayanan;
3. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Kesesuaian Pelayanan;
4. Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Kesesuaian Pelayanan.

Berkaitan dengan perolehan nilai terendah pada 3 bidang dan sekretariat, unsur pelayanan tersebut, kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Sekretariat, unsur yang nilainya paling rendah adalah unsur Penanganan Pengaduan atau Saran, upaya perbaikan dari unsur ini yaitu penanganan pengaduan masyarakat segera untuk ditindaklanjuti dengan tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik itu pengaduan lewat website, telpun, surat, e-mail.
2. Bidang Pencatatan Sipil, unsur yang nilainya paling rendah adalah unsur Biaya Pelayanan, berdasarkan Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan terhadap kependudukan dan pencatatan sipil tidak di kenai biaya, kecuali terhadap permohonan terlambat dikenakan sanksi administrasi. Contoh pelayanan akta kelahiran, pemohon dikenakan sanksi administrasi sebesar Rp. 30.000,- jika usia anak lebih dari 60 hari. Jadi biaya tersebut seharusnya gratis namun karena permohonan terlambat di kenakan biaya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Upaya yang dilakukan adalah melalui pemahaman kepada masyarakat bahwa biaya sanksi administrasi akta-akta pencatatan sipil tersebut dikenakan terhadap pemohon yang terlambat dalam mendaftarkan melebihi ketentuan yang di tetapkan undang-undang.
3. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan unsur yang nilainya paling rendah adalah kesesuaian pelayanan sesuai yang dijanjikan. Upaya perbaikan dari unsur ini adalah melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) serta pemahaman terhadap petugas pelayanan terhadap SOP dan SP dengan adanya SOP dan SP tersebut, menjadi

pedoman dan memperjelas tentang alur tugas, wewenang dan tanggungjawab dan persyaratan, prosedur/mechanisme, biaya denda administrasi, produk layanan, pengelolaan pengaduan sesuai ketentuan.

4. Bidang Pendaftaran Penduduk unsur yang nilainya paling rendah adalah Kesesuaian pelayanan sesuai yang dijanjikan. Upaya perbaikan dari unsur ini adalah melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) serta pemahaman terhadap petugas pelayanan terhadap SOP dan SP dengan adanya SOP dan SP tersebut, menjadi pedoman dan memperjelas tentang alur tugas, wewenang dan tanggungjawab dan persyaratan, prosedur/mechanisme, biaya denda administrasi, produk layanan, pengelolaan pengaduan sesuai ketentuan.

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN

PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN

PERIODE JUNI 2016



INDEKS KEPUASAN

MASYARAKAT (IKM)

TAHUN 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode Juni 2016 dapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2016, yang berpedoman pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 5.2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman.

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman selaku penyelenggara pelayanan publik di Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Juni 2016 pada Unit pelayanan publik.

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

Kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini dan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sleman, Juni 2016

Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil

H. SUPARDI, S.H.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19570829 198603 1 003

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN	2
C. MANFAAT	2
D. METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	2
1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat	2
2. Penentuan Responden	2
3. Metode Pengumpulan Data	3
4. Metode Pengolahan Data	4
E. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK	5
F. HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	6
1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	6
2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan	9
3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan	11
4. Konversi Indeks	14
5. Kesimpulan	15
6. Analisis terhadap kritik atau saran dari responden	16

G. RENCANA TINDAK LANJUT 17

LAMPIRAN 20

Tabel Hasil Pengolahan Data IKM 21

DAFTAR TABEL

NO. TABEL	NAMA TABEL	HAL
Tabel 1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	4 - 5
Tabel 2	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Sekretariat	6 – 7
Tabel 3	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil	7
Tabel 4	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan	8
Tabel 5	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk	8 - 9
Tabel 6	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Sekretariat	9
Tabel 7	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil	10
Tabel 8	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan	10 - 11
Tabel 9	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk	11
Tabel 10	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan Sekretariat	12
Tabel 11	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil	12-13
Tabel 12	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan	13
Tabel 13	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk	13-14
Tabel 14	Konversi	14

