



# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2021**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SLEMAN**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode II Tahun 2021, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyusunan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman merupakan bagian dari pelaksanaan kegiatan Penyusunan IKM Pemerintah Kabupaten Sleman, yang pada tahun ini kembali dilaksanakan secara serentak di seluruh Perangkat Daerah maupun UPT. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Selanjutnya melalui hasil survei berupa IKM telah didapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, sekaligus unsur-unsur pelayanan publik yang perlu menjadi fokus perhatian dan prioritas peningkatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Kepada seluruh responden survei dan para pemangku kepentingan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi instansi kami dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana semangat Reformasi Birokrasi, menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Sekian, terima kasih.

Sleman,

Kepala Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sleman

The image shows a circular official stamp of the Kabupaten Sleman government. The outer ring of the stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN". The inner part of the stamp contains the text "DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Drs. SUSMIARTO, M.M.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP 19660527 199303 1 003

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	iv
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. TUJUAN .....	4
C. MANFAAT .....	5
D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
2. Penentuan Responden .....	6
3. Metode Pengumpulan Data .....	9
4. Metode Pengolahan Data .....	12
E. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK .....	13
F. IDENTITAS PETUGAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	15
G. TINDAK LANJUT ATAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA (2019) .....	16
H. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	17
1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan .....	17
2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan .....	22
3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan .....	26
4. Konversi Indeks .....	31
5. Apresiasi/Penghargaan, Kritik, maupun Saran dari Responden ....	33
6. Kesimpulan .....	34
I. RENCANA TINDAK LANJUT .....	34
J. PENUTUP .....	38
LAMPIRAN .....	40
Tabel Hasil Pengolahan Data IKM .....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	13
Tabel 2.1	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	17
Tabel 2.2	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	18
Tabel 2.3	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	18
Tabel 2.4	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	19
Tabel 2.5	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	19
Tabel 2.6	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	20
Tabel 2.7	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Sekretariat	21
Tabel 2.8	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Sekretariat	21
Tabel 3.1	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	22
Tabel 3.2	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	23
Tabel 3.3	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	23
Tabel 3.4	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	24
Tabel 3.5	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	24
Tabel 3.6	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada	25

## Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data

Tabel 3.7	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Sekretariat	25
Tabel 3.8	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Sekretariat	26
Tabel 4.1	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	27
Tabel 4.2	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	27
Tabel 4.3	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	28
Tabel 4.4	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	28
Tabel 4.5	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	29
Tabel 4.6	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	29
Tabel 4.7	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Standar</i> ) pada Sekretariat	30
Tabel 4.8	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan ( <i>Kuesioner Rapat</i> ) pada Sekretariat	30
Tabel 5	Konversi Indeks	32

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**SEMESTER II**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2021**

---

**A. LATAR BELAKANG**

Salah satu tujuan akhir dari pelaksanaan agenda Reformasi Birokrasi yang masih terus dijalankan secara intensif oleh Pemerintah adalah “pelayanan publik yang berkualitas”. Kondisi ideal ini tentu saja tidak akan serta-merta terjadi. Diperlukan pembenahan, perbaikan, dan perubahan terus menerus, khususnya dari sisi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik guna mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima.

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*).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring

sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik dan tepat, akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Saat ini pemerintah telah dan tengah melakukan berbagai upaya perubahan melalui agenda Reformasi Birokrasi yang meliputi 8 area perubahan, termasuk di dalamnya area perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Seiring dengan upaya tersebut, Pemerintah juga telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang di dalamnya mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Regulasi tersebut juga telah dilengkapi dengan instrumen yang lebih aplikatif, yaitu melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada tingkatan kabupaten, Pemerintah Kabupaten Sleman juga tengah berusaha untuk mengefektifkan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dan masih terus dilakukan, diantaranya ditandai dengan penetapan Peraturan Bupati Sleman Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dan Keputusan Bupati Sleman Nomor 119.1/Kep.KDH/A/2017 tentang Indikator Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemberlakuan kedua regulasi tersebut diharapkan memiliki daya akseleratif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan



publik guna membangun kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

Upaya ini tidak terlepas dari potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini, yang 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.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat mendekati harapan, kebutuhan, dan tuntutan masyarakat, tentunya memerlukan berbagai langkah dan upaya yang bersungguh-sungguh. Agar dapat teridentifikasi dengan tepat kebutuhan perbaikan yang diperlukan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah berjalan.

Salah satu langkah yang diperlukan adalah mengukur kualitas pelayanan melalui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Langkah ini dapat dilaksanakan hingga pada lingkup terkecil penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Unit Pelayanan Publik yang dalam keseharian berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Menindaklanjuti kebutuhan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, pada tahun 2021 ini melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II. Kegiatan yang secara



langsung melibatkan masyarakat ini sekaligus melaksanakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 regulasi tersebut memuat ketentuan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Selain untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, hasil Survei Kepuasan Masyarakat juga menyajikan penilaian masyarakat pada masing-masing unsur pelayanan publik. Selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut, akan dapat disusun rencana perbaikan pada unsur-unsur pelayanan yang masih mendapatkan penilaian paling rendah, rencana peningkatan pada unsur-unsur yang mendapat penilaian sedang, dan upaya-upaya mempertahankan untuk unsur-unsur pelayanan yang telah mendapatkan penilaian tinggi oleh masyarakat.

## B. TUJUAN

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

1. mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman;
2. mengetahui secara berkala kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman;
3. menyiapkan bahan formulasi kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait kebutuhan penentuan prioritasnya;
4. mengetahui perbedaan persepsi atau kesenjangan antara harapan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima;

5. 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.

### C. MANFAAT

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

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
2. menjadi sumber rujukan untuk mengetahui kelemahan, kekurangan, atau kekuatan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. menyajikan data tingkat kinerja pelayanan publik secara periodik;
4. menumbuhkan semangat perbaikan dan perubahan pada semua aparatur di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
5. mendorong penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
6. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
7. memacu persaingan positif antar satuan organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik;
8. menjadi umpan balik dalam perbaikan pelayanan, dimana masyarakat bisa terlibat secara aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

## 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

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik dan satuan organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Tata cara penentuan jumlah responden survei adalah sesuai ketentuan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jumlah **RESPONDEN** dihitung berdasarkan jumlah **POPULASI** pengguna layanan, sehingga pada setiap Perangkat Daerah maupun UPT jumlah responden berbeda-beda, karena dihitung berdasarkan jumlah pengguna layanan pada masing-masing satuan organisasi.

“Jumlah Pengguna Layanan” berbeda dengan “Jumlah Layanan”. Dalam hal ini Jumlah Pengguna Layanan adalah jumlah pihak yang dilayani selama 1 tahun, dimana setiap 1 orang/lembaga hanya dihitung 1 kali. Sedangkan Jumlah Layanan adalah jumlah pelayanan dalam setiap harinya, yang dijumlahkan selama 1 tahun.

Jumlah populasi Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, adalah “*Jumlah Pengguna Layanan*”, dan bukan “*Jumlah Layanan*”.

Selanjutnya teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Standar, adalah dengan menjumlahkan pengguna layanan Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sepanjang tahun 2021, yang antara lain:

a. Pengguna layanan Pencatatan Sipil antara lain, pelayanan:

- Pencatatan kelahiran;
- Pencatatan perkawinan dan pembatalan perkawinan;
- Pencatatan perceraian dan pembatalan perceraian;
- Pencatatan kematian;
- Pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak;
- Pencatatan perubahan nama pada akta pencatatan sipil;
- Pencatatan peristiwa penting lainnya;
- Pembatalan dan pembetulan akta pencatatan sipil;
- Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
- Penerbitan kutipan kedua akta pencatatan sipil yang hilang atau rusak;
- Penerbitan salinan akta pencatatan sipil;
- Penerbitan surat keterangan pencatatan sipil.

b. Pengguna layanan Pendaftaran Penduduk: antara lain, pelayanan:

- Pencatatan dan penerbitan biodata penduduk, KK dan KTP-el
- Surat Keterangan Datang WNI (SKDWNl)
- Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
- Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)
- Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN)
- Perubahan Kartu Keluarga (KK)
- Penandatanganan Kartu Keluarga
- Pelaporan KTP el orang Asing (KTP-el OA)
- Penerbitan KTP el Penduduk Luar Domisili
- Penyelesaian Permasalahan Data Penduduk (data KK/KTP el)
- Penanganan Penduduk Rentan Adminduk

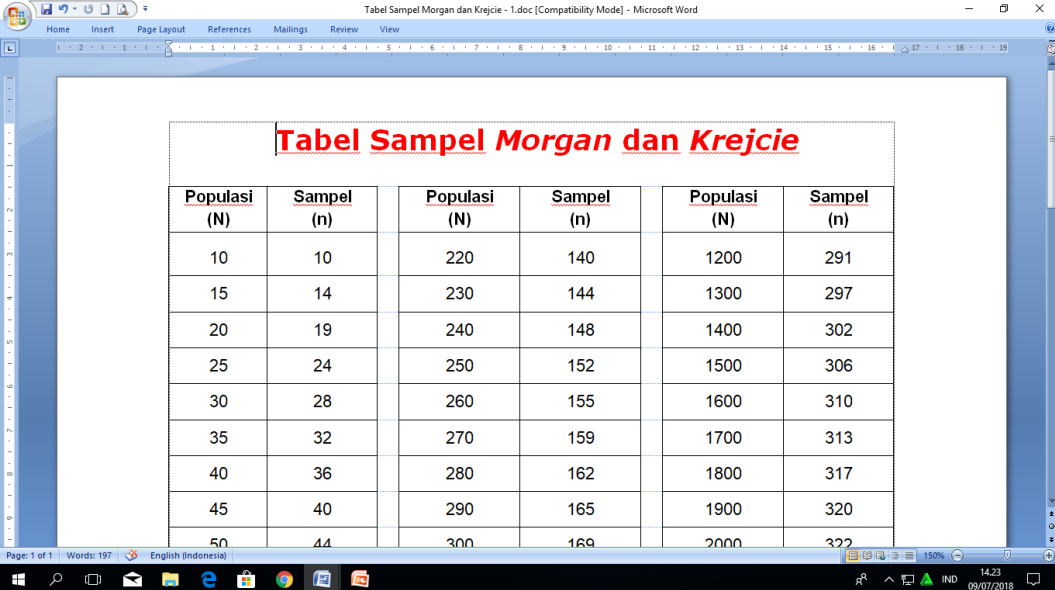
c. Pengguna Layanan Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan dan Pemanfaatan Data, antara lain pelayanan:

- Legalisasi Dokumen Kependudukan
- Pencatatan Perubahan Nama, tanggal, bulan dan tahun lahir
- Pelayanan Penggantian Akta yang hilang, Rusak, Salah Cetak

Adapun teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Rapat adalah menggunakan alat penghitungan berupa Daftar Hadir Rapat, Sosialisasi dan sebagainya, mengambil data dari SPJ tahun 2021. Dalam hal ini, pihak internal tidak dihitung setiap 1 orang hanya dihitung 1 kali.

Selanjutnya, jumlah populasi akan menentukan jumlah responden yang diperlukan, yaitu didasarkan pada **“Tabel Sampel Morgan dan Krejcie”**.



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

Pada survei tahun 2021 semester II ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar		Kuesioner Rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	20	7	10	10
2.	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	13.970	125	65	56
3.	Bidang Pendaftaran Penduduk	53.017	127	50	44
4.	Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	13.073	125	65	56

### 3. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat semester II Tahun 2021 ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen survei. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei sebagaimana panduan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dilaksanakan menggunakan 2 (dua) macam kuesioner, yaitu:

- a. Kuesioner Standar (untuk layanan langsung); dan
- b. Kuesioner Rapat (untuk layanan rapat).

**Kuesioner Standar** tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

#### 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Kualitas Produk

Kualitas produk adalah tingkat mutu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



#### 9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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).

Di samping itu, sebagai muatan lokal maka digunakan juga **“kuesioner rapat”**, mempertimbangkan bahwa praktek pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi juga pelayanan rapat/pertemuan. Kuesioner rapat tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Undangan Rapat
- 2) Peserta Rapat
- 3) Pimpinan/Narasumber Rapat
- 4) Materi Rapat
- 5) Waktu Rapat
- 6) Manfaat Rapat
- 7) Petugas Rapat
- 8) Sarana dan Prasarana Rapat
- 9) Makan dan Minum Rapat.

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

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan melalui pengisian kuesioner secara mandiri;
- b. Dilakukan oleh Petugas Survei dengan cara mewawancarai pengguna layanan, dan kemudian diisikan 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 dilaksanakan dengan menghitung isian responden pada kuesioner terhadap masing-masing unsur pelayanan, dengan menggunakan “**Tabel Pengolahan Data IKM**” yang telah disiapkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,11111
-------------------------------------	---	---	---	---------------	---	---------

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

IKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$	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:

$$\text{IKM Satuan Organisasi} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai pedoman. Tabel dimaksud adalah sebagai berikut:

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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 : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

#### D. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah ditetapkan sebagai salah satu lokasi Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2021.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, yang dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. Adapun kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diatur dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

a. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

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

- 1) penyusunan rencana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 2) perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) pelaksanaan, pelayanan, pembinaan dan pengendalian urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 5) pelaksanaan kesekretariatan dinas; dan
- 6) pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya dan atau sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Susunan Organisasi

Susunan 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 Perencanaan dan Keuangan.
  - 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:
    - 3.1. Seksi Identitas Penduduk;
    - 3.2. Seksi Pindah Datang; dan
    - 3.3. Seksi Pendataan Penduduk.
  - 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:
    - 4.1. Seksi Kelahiran dan Kematian;
    - 4.2. Seksi Perkawinan, Perceraian; dan
    - 4.3. Seksi Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan.
  - 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data terdiri dari:
    - 5.1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
    - 5.2. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan; dan
    - 5.3. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.
- Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai dengan bulan September 2021 sebanyak 32 orang dengan komposisi 13 orang pejabat struktural, 3 orang fungsional tertentu, dan 16 orang fungsional umum, sedangkan Pegawai Tidak Tetap (PTT) 1 orang, Pegawai Harian Lepas 39 orang dan Outsourcing 5 orang personil.

#### E. IDENTITAS PETUGAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Petugas Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021 adalah;

Nama : Naimuddin Irfan Miaguratji, S.H.  
 NIP : 19900110 201503 1 005  
 Pangkat, Golongan : Penata Muda Tk. I, III/b  
 Jabatan : Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Umum dan Kepegawaian

Dalam melaksanakan survei, Petugas Survei dibantu dan didukung oleh semua jajaran birokrasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### F. TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER SEBELUMNYA (2021 SEMESTER I)

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan sebuah langkah periodik dan berkesinambungan, sehingga upaya perbaikan yang telah dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil survei dimaksud perlu disajikan, guna menjadi referensi pada waktu-waktu berikutnya.

Pada **hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Semester I** di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana;
2. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
3. Penanganan Pengaduan

Selanjutnya ketiga unsur pelayanan tersebut telah menjadi fokus dan prioritas pembenahan, melalui langkah-langkah upaya perbaikan yang sudah dilakukan, antara lain:

1. Pembenahan dan peningkatan sarana-prasarana pelayanan publik untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan masyarakat pengguna layanan.
2. Mengusulkan pembangunan gedung baru yang lebih luas dan representatif untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

3. Membuat inovasi-inovasi pelayanan untuk mempercepat dan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Melaksanakan sosialisasi administrasi kependudukan dan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) kepada masyarakat untuk memberikan pemahaman kebijakan pemerintah di bidang administrasi kependudukan.
5. Pengkajian dan perbaikan prosedur pelayanan (SOP) untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan.
6. Melakukan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan mempublikasikan SP ke Media Elektronik dan Non Elektronik agar Masyarakat dapat mengetahui Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Alur Pelayanan dan Waktu Pelayanan.
7. Peningkatan kualitas SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui pendidikan dan pelatihan.
8. Menyediakan Ruang Khusus untuk Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan

#### G. 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 responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:



**Tabel 2.1**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	410
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	409
3.	Waktu Penyelesaian	409
4.	Biaya/Tarif	498

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	399
6.	Kompetensi Pelaksana	410
7.	Perilaku Pelaksana	415
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	354
9.	Sarana dan Prasarana	407

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 2.2**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)**  
**pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	177
2.	Peserta Rapat	180
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	199
4.	Materi Rapat	191
5.	Waktu Rapat	172
6.	Manfaat Rapat	204
7.	Petugas Rapat	183
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	179
9.	Makan dan Minum Rapat	179

**Tabel 2.3**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	426
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	414
3.	Waktu Penyelesaian	402
4.	Biaya/Tarif	505
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	403
6.	Kompetensi Pelaksana	420
7.	Perilaku Pelaksana	416
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	394
9.	Sarana dan Prasarana	411

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 2.4**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)**  
**pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	137
2.	Peserta Rapat	137
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	152
4.	Materi Rapat	151
5.	Waktu Rapat	138
6.	Manfaat Rapat	156
7.	Petugas Rapat	141
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	140
9.	Makan dan Minum Rapat	143

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 2.5**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Bidang PIAK**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	403
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	402
3.	Waktu Penyelesaian	404
4.	Biaya/Tarif	497
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	403
6.	Kompetensi Pelaksana	421
7.	Perilaku Pelaksana	405
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	380
9.	Sarana dan Prasarana	390

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 2.6**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)**  
**pada Bidang PIAK**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	177
2.	Peserta Rapat	173
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	188
4.	Materi Rapat	181
5.	Waktu Rapat	167
6.	Manfaat Rapat	205
7.	Petugas Rapat	187
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	176
9.	Makan dan Minum Rapat	178

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 2.7**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)  
pada Sekretariat**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	23
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	23
3.	Waktu Penyelesaian	21
4.	Biaya/Tarif	28
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	24
6.	Kompetensi Pelaksana	23
7.	Perilaku Pelaksana	24
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
9.	Sarana dan Prasarana	22

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 2.8**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)  
pada Sekretariat**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	32
2.	Peserta Rapat	34
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	36
4.	Materi Rapat	32
5.	Waktu Rapat	31
6.	Manfaat Rapat	34
7.	Petugas Rapat	33
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	32
9.	Makan dan Minum Rapat	33

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden.

Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada pada masing-masing satuan organisasi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.28
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.27
3.	Waktu Penyelesaian	3.27
4.	Biaya/Tarif	3.98
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.19
6.	Kompetensi Pelaksana	3.28
7.	Perilaku Pelaksana	3.32
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.83
9.	Sarana dan Prasarana	3.26

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 3.2**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)**  
**pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	3.16
2.	Peserta Rapat	3.21
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	3.55
4.	Materi Rapat	3.41
5.	Waktu Rapat	3.07
6.	Manfaat Rapat	3.64
7.	Petugas Rapat	3.27
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	3.20
9.	Makan dan Minum Rapat	3.20

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 3.3**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.35
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.26
3.	Waktu Penyelesaian	3.17
4.	Biaya/Tarif	3.98
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.17
6.	Kompetensi Pelaksana	3.31
7.	Perilaku Pelaksana	3.28
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9.	Sarana dan Prasarana	3.24

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 3.4**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)**  
**pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	3.11
2.	Peserta Rapat	3.11
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	3.45
4.	Materi Rapat	3.43
5.	Waktu Rapat	3.14
6.	Manfaat Rapat	3.55
7.	Petugas Rapat	3.20
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	3.18
9.	Makan dan Minum Rapat	3.25

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 3.5**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Bidang PIAK**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.17
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.17
3.	Waktu Penyelesaian	3.18
4.	Biaya/Tarif	3.91
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.17
6.	Kompetensi Pelaksana	3.31
7.	Perilaku Pelaksana	3.19
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.99
9.	Sarana dan Prasarana	3.07

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021



**Tabel 3.6**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)**  
**pada Bidang PIAK**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	3.16
2.	Peserta Rapat	3.09
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	3.36
4.	Materi Rapat	3.23
5.	Waktu Rapat	2.98
6.	Manfaat Rapat	3.66
7.	Petugas Rapat	3.34
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	3.14
9.	Makan dan Minum Rapat	3.18

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 3.7**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Sekretariat**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.29
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.29
3.	Waktu Penyelesaian	3.00
4.	Biaya/Tarif	4.00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.43
6.	Kompetensi Pelaksana	3.29
7.	Perilaku Pelaksana	3.43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.14
9.	Sarana dan Prasarana	3.14

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 3.8**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)**  
**pada Sekretariat**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	3.20
2.	Peserta Rapat	3.40
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	3.60
4.	Materi Rapat	3.20
5.	Waktu Rapat	3.10
6.	Manfaat Rapat	3.40
7.	Petugas Rapat	3.30
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	3.20
9.	Makan dan Minum Rapat	3.30

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

### 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 0,11111.

Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0.36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.36
3.	Waktu Penyelesaian	0.36
4.	Biaya/Tarif	0.44

5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.35
6.	Kompetensi Pelaksana	0.36
7.	Perilaku Pelaksana	0.37
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.31
9.	Sarana dan Prasarana	0.36
Jumlah		3.30

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 4.2**

**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)  
pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	0.35
2.	Peserta Rapat	0.36
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	0.39
4.	Materi Rapat	0.38
5.	Waktu Rapat	0.34
6.	Manfaat Rapat	0.40
7.	Petugas Rapat	0.36
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	0.36
9.	Makan dan Minum Rapat	0.36
Jumlah		3.30

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 4.3**

**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)  
pada Pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0.37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.36
3.	Waktu Penyelesaian	0.35

4.	Biaya/Tarif	0.44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.35
6.	Kompetensi Pelaksana	0.37
7.	Perilaku Pelaksana	0.36
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.34
9.	Sarana dan Prasarana	0.36
Jumlah		3.31

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 4.4**

**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)  
pada Pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	0.35
2.	Peserta Rapat	0.35
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	0.38
4.	Materi Rapat	0.38
5.	Waktu Rapat	0.35
6.	Manfaat Rapat	0.39
7.	Petugas Rapat	0.36
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	0.35
9.	Makan dan Minum Rapat	0.36
Jumlah		3.27

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 4.5**

**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)  
pada Bidang PIAK**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0.35
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.35

3.	Waktu Penyelesaian	0.35
4.	Biaya/Tarif	0.43
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.35
6.	Kompetensi Pelaksana	0.37
7.	Perilaku Pelaksana	0.35
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.33
9.	Sarana dan Prasarana	0.34
Jumlah		3.24

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 4.6**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)**  
**pada Bidang PIAK**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	0.35
2.	Peserta Rapat	0.34
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	0.37
4.	Materi Rapat	0.36
5.	Waktu Rapat	0.33
6.	Manfaat Rapat	0.41
7.	Petugas Rapat	0.37
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	0.35
9.	Makan dan Minum Rapat	0.35
Jumlah		3.24

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 4.7**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (Kuesioner Standar)**  
**pada Sekretariat**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0.37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.37
3.	Waktu Penyelesaian	0.33
4.	Biaya/Tarif	0.44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.38
6.	Kompetensi Pelaksana	0.37
7.	Perilaku Pelaksana	0.38
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.35
9.	Sarana dan Prasarana	0.35
Jumlah		3.33

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

**Tabel 4.8**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)**  
**pada Sekretariat**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	0.36
2.	Peserta Rapat	0.38
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	0.40
4.	Materi Rapat	0.36
5.	Waktu Rapat	0.34
6.	Manfaat Rapat	0.38
7.	Petugas Rapat	0.37
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	0.36
9.	Makan dan Minum Rapat	0.37
Jumlah		3.30

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

#### 4. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 4.1 hingga Tabel 4.8) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut;

1. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, memperoleh:

- a.  $3.30 \times 25$  (nilai dasar) = 82.54 (hasil kuesioner standar)
- b.  $3.30 \times 25$  (nilai dasar) = 83.03 (hasil kuesioner rapat)

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil adalah angka rata-rata dari kedua nilai IKM tersebut, yaitu 82.74

2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memperoleh:

- a.  $3.31 \times 25$  (nilai dasar) = 83.05 (hasil kuesioner standar)
- b.  $3.27 \times 25$  (nilai dasar) = 82.50 (hasil kuesioner rapat)

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah angka rata-rata dari kedua nilai IKM tersebut, yaitu 82.52

3. Bidang PIAK, memperoleh:

- a.  $3.24 \times 25$  (nilai dasar) = 82.61 (hasil kuesioner standar)
- b.  $3.24 \times 25$  (nilai dasar) = 82.34 (hasil kuesioner rapat)

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Bidang PIAK adalah angka rata-rata dari kedua nilai IKM tersebut, yaitu 82.53

4. Sekretariat, memperoleh:

- a.  $3.30 \times 25$  (nilai dasar) = 83.73 (hasil kuesioner standar)
- b.  $3.33 \times 25$  (nilai dasar) = 83.61 (hasil kuesioner rapat)

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Sekretariat Dinas adalah angka rata-rata dari kedua nilai IKM tersebut, yaitu 84.08



Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah angka rata-rata dari nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Perangkat Daerah	=	$\frac{82.74 + 82.52 + 82.53 + 84.08}{4}$
----------------------	---	---

Sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah menghasilkan nilai IKM =

**82,99**

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

**Tabel 5**  
**Konversi Indeks**

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sehingga nilai IKM yang mencapai 82.99 jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan = **B**
- Kinerja = **BAIK**

#### 5. Apresiasi/Penghargaan, Kritik, maupun Saran dari Responden

Kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini menyediakan ruang bagi responden untuk menuliskan apresiasi/penghargaan, kritik, maupun saran. Penyediaan ruang ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan bagi responden berpendapat secara leluasa atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari sisi kepentingan penyelenggara pelayanan publik, isian responden pada ruang dimaksud akan sangat membantu ketajaman analisis, sehingga semakin mendekati kebenaran.

Ada 193 (seratus sembilan puluh tiga) responden yang memanfaatkan ruang tersebut untuk menuliskan pendapatnya. Dari pendapat yang masuk, dapat ditarik benang merahnya sebagai berikut:

1. Sebagian responden (51 responden) mengeluhkan tentang sarana dan prasarana seperti gedungnya perlu diperbesar lagi karena ruangan pelayanan kurang luas dan parkir yang kecil.
2. Sebagian responden (12 responden) mengeluhkan tentang kecepatan pelayanan.
3. Sebagian responden (40 responden) menyarankan meningkatkan pelayanan.
4. Sebagian responden (90 responden) merasa puas terkait pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2021 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masuk dalam kategori BAIK.
- b. Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masuk dalam kategori BAIK.

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

## H. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei menggunakan 2 (dua) jenis kuesioner yang masing-masing meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan di masing-masing satuan kerja, yaitu;

1. Di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
  - a. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 354;

- b. Kesesuaian Produk SP, dengan nilai 399; dan
- c. Penanganan Pengaduan dengan nilai 407

Sedangkan hasil survei menggunakan **“kuesioner rapat”**, 3 nilai terendah didapat pada unsur:

- a. Pengelolaan waktu, dengan nilai 172;
  - b. Kejelasan Undangan, dengan nilai 177; dan
  - c. Penyajian Makan dan Minum dengan nilai 179
2. Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 3 nilai terendah hasil survei menggunakan **“kuesioner standar”** adalah pada unsur:
- a. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 394;
  - b. Kecepatan Waktu, dengan nilai 402; dan
  - c. Kesesuaian Produk SP dengan nilai 403

Sedangkan hasil survei menggunakan **“kuesioner rapat”**, 3 nilai terendah didapat pada unsur:

- a. Kejelasan Undangan, dengan nilai 137;
  - b. Kesesuaian Peserta dengan nilai 137; dan
  - c. Pengelolaan Waktu, dengan nilai 138
3. Di Bidang PIAK 3 nilai terendah hasil survei menggunakan **“kuesioner standar”** adalah pada unsur:
- a. Sarana dan Prasarana ,dengan nilai 380;
  - b. Penanganan Pengaduan, dengan nilai 390; dan
  - c. Kesesuaian Produk SP dengan nilai 403

Sedangkan hasil survei menggunakan **“kuesioner rapat”**, 3 nilai terendah didapat pada unsur:

- a. Kesesuaian Peserta, dengan nilai 173;
- b. Sarana dan Prasarana dengan nilai 176; dan

- c. Kejelasan Undangan, dengan nilai 177
- 4. Di Sekretariat 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
  - a. Kecepatan Waktu, dengan nilai 21;
  - b. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 22; dan
  - c. Penanganan Pengaduan dengan nilai 22

Sedangkan hasil survei menggunakan “**kuesioner rapat**”, 3 nilai terendah didapat pada unsur:

- d. Narasumber, dengan nilai 21;
- e. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 21; dan
- f. Penyajian Makan dan Minum dengan nilai 22

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, ada 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah sebagai hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah:

- 1. Sarana dan Prasarana;
- 2. Kesesuaian SP; dan
- 3. Penanganan Pengaduan.

Menindaklanjuti hal tersebut, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka telah dirumuskan rencana langkah-langkah perbaikan ke depan yaitu:

1. Pembenahan dan peningkatan sarana-prasarana pelayanan publik untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan masyarakat pengguna layanan.
2. Mengusulkan pembangunan gedung baru yang lebih luas dan representatif untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
3. Membuat inovasi-inovasi pelayanan untuk mempercepat dan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Melaksanakan sosialisasi administrasi kependudukan dan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) kepada masyarakat untuk memberikan pemahaman kebijakan pemerintah di bidang administrasi kependudukan.
5. Pengkajian dan perbaikan prosedur pelayanan (SOP) untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan.
6. Melakukan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan mempublikasikan SP ke Media Elektronik dan Non Elektronik agar Masyarakat dapat mengetahui Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Alur Pelayanan dan Waktu Pelayanan.
7. Peningkatan kualitas SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui pendidikan dan pelatihan.
8. Menyediakan Ruang Khusus untuk Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan.

Sedangkan 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah sebagai hasil survei menggunakan “**kuesioner rapat**” adalah:

1. Kejelasan Undangan
2. Pengelolaan waktu
3. Sarana Prasarana

Upaya perbaikan yang akan dilaksanakan menindaklanjuti hasil tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk pengelolaan waktu dan kejelasan undangan yang kurang efektif, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman akan lebih meningkatkan manajemen waktu pada saat rapat serta penentuan peserta rapat yang sesuai dengan materi yang di bahas.
2. Untuk peningkatan sarana dan prasarana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman melakukan perbaikan ruang rapat yang dilengkapi dengan sarana pendukung lainnya untuk meningkatkan kenyamanan peserta rapat.

## I. PENUTUP

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman disemua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan

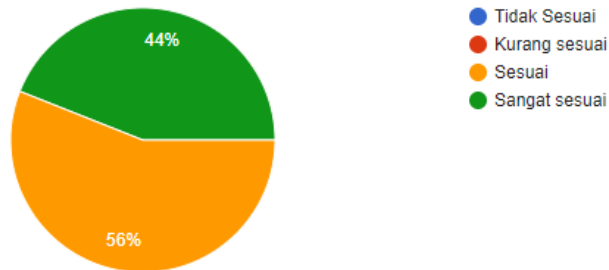
tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Selanjutnya sebagaimana amanat Pasal 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka kami mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui berbagai media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

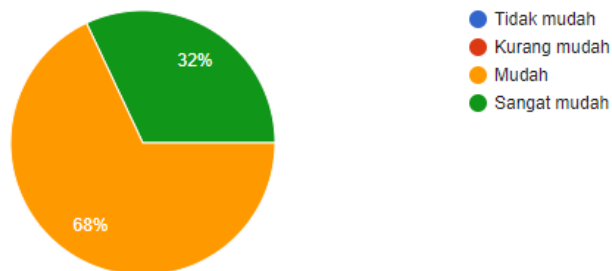


## LAMPIRAN

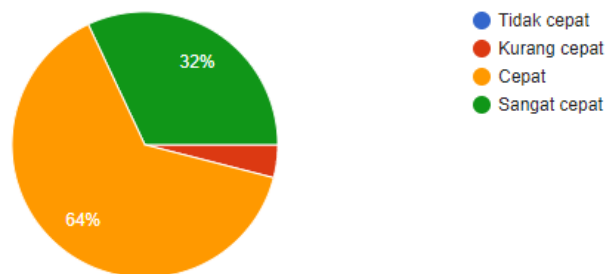
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang KESESUAIAN PERSYARATAN pelayanan dengan jenis pelayanan di instansi kami?



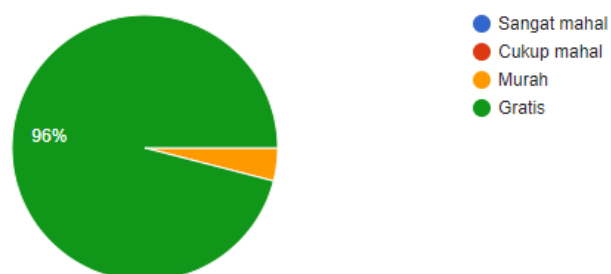
Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/i tentang KEMUDAHAN PROSEDUR pelayanan di instansi kami?



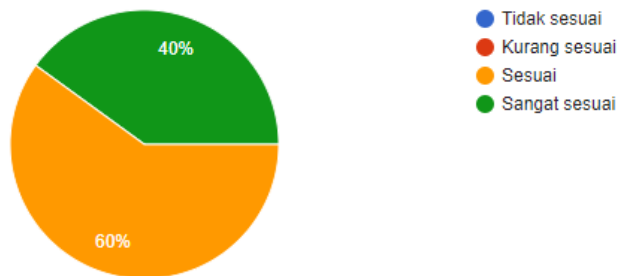
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang KECEPATAN WAKTU dalam memberikan pelayanan di instansi kami?



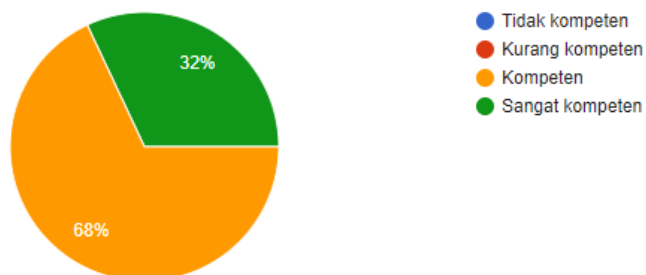
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang KEWAJARAN BIAYA/TARIF dalam memberikan pelayanan di instansi kami?



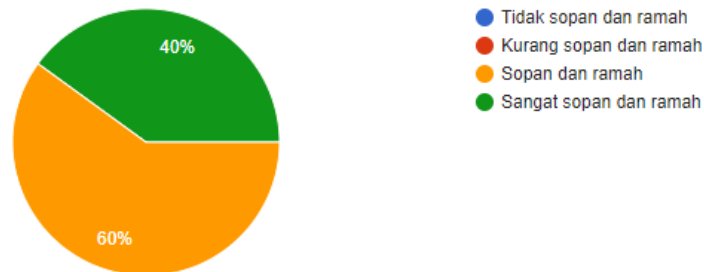
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang KESESUAIAN PRODUK pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan hasil yang diberikan oleh instansi kami?



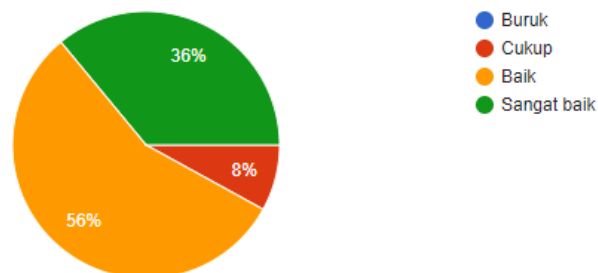
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang KOMPETENSI/ KEMAMPUAN PETUGAS dalam pelayanan di instansi kami?



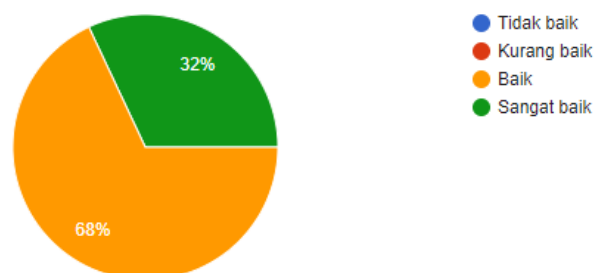
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku petugas kami dalam pelayanan terkait KESOPANAN dan KERAMAHAN?



Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kualitas SARANA DAN PRASARANA di instansi kami?



Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang PENANGANAN PENGADUAN pengguna layanan di instansi kami?



Mohon berkenan menuliskan apresiasi/penghargaan, kritik, maupun saran untuk instansi kami

21 responses

Gedung kurang luas

Pelayanan bagus namun sarana prasarana masih harus dilakukan perbaikan.

Pelayanan sudah baik

Over All sudah sangat baik

pelayanan cepat, ruang tunggu nyaman

Bagus proses cepat lewat online gampang di mengerti..

Lebih rapih lagi untuk lobi pelayanannya seperti kardus/berkas arsip

pelayanan dari pintu masuk sampai tujuan ke loket sangat ramah ramah, proses pelayanan cepat, tidak lama ngantri, intinya sangat puas dengan sistem pelayanan seperti ini... terimakasih banyak. 🙏

One day servis nya keren

Mohon berkenan menuliskan apresiasi/penghargaan, kritik, maupun saran untuk instansi kami

21 responses

Pelayanan sudah baik hanya kurang cepat merespons

Mhn di perpanjangan jam kerja online nya, semoga pelayanan onle terus berlanjut karena hemat waktu dan tenaga, tanpa calo. Good luck dukcapil sleman

Sudah cukup baik

sangat baik

Mungkin karena saya baru sekali ini...membuat KIA.... sempat bingung....mungkin sosialisasi lebih ditingkatkan....karena td saya tidak tahu klo beda gedung.... So far...so good.... Petugas didepan juga mengarahkan dengan jelas.... dipertahankan selalu

Sangat sesuai, mudah dan cepat

Semoga semakin sukses dan jaya selalu

Sudah baik dan memuaskan