

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN
PERIODE JULI S.D. AGUSTUS 2017**

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 Survei 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;

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.

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, 2016 hingga medio 2017), sehingga jumlah pengguna layanan yang kami jadikan responden dalam survei adalah 150 orang. Dari 150 responden, kuesioner dibagi menjadi Sekretariat 20 orang responden diambil dari penyelenggaraan rapat/pertemuan, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil 50 orang diambil dari pelayanan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 30 orang diambil dari pelayanan, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data 50 orang diambil dari pelayanan.

3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode Juli s.d. Agustus 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner terdiri dari kuesioner standar dan kuesioner rapat/pertemuan.

Kuesioner standar mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) 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) Kualitas sarana dan prasarana;
- 9) Penanganan pengaduan atau saran.

Kuesioner rapat/pertemuan mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Ketepatan dan kejelasan undangan;
- 2) Kesesuaian peserta;
- 3) Kemampuan pimpinan/narasumber;
- 4) Kapasitas pembahasan materi;
- 5) Pengelolaan waktu dalam rapat/pertemuan;
- 6) Manfaat rapat/pertemuan;

- 7) Kesopanan dan keramahan petugas;
- 8) Kualitas sarana dan prasarana;
- 9) Penyajian makan dan minum.

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	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	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	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$	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:

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

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	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
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 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 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman, dan Peraturan Bupati Sleman Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat dijabarkan:

- 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; dan
 - 3.2. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk.
 - 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:
 - 4.1. Seksi Kelahiran dan Kematian; dan
 - 4.2. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan.
 - 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data terdiri dari:
 - 5.1. Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; dan
 - 5.2. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.
- c. Personil
- Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai dengan bulan Agustus 2017 sebanyak 36 orang dengan komposisi 13 orang pejabat struktural, 2 orang fungsional tertentu, dan 23 orang fungsional umum (staf), sedangkan PTT 1 orang, PHL 19 orang dan Outsourcing 3 orang.

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
Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan pelayanan	157
2.	Prosedur pelayanan	162
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	149
4.	Biaya pelayanan	174
5.	Kualitas Produk Pelayanan	159
6.	Kemampuan kinerja pegawai	165
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	156
8.	Kualitas sarana dan prasarana	152
9.	Penanganan pengaduan atau saran	156

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

Tabel 3
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan pelayanan	166
2.	Prosedur pelayanan	169
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	156
4.	Biaya pelayanan	199
5.	Kualitas Produk Pelayanan	159
6.	Kemampuan kinerja pegawai	162
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	164

8.	Kualitas sarana dan prasarana	160
9.	Penanganan pengaduan atau saran	165

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

Tabel 4
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan pelayanan	91
2.	Prosedur pelayanan	96
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	93
4.	Biaya pelayanan	116
5.	Kualitas Produk Pelayanan	92
6.	Kemampuan kinerja pegawai	98
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	97
8.	Kualitas sarana dan prasarana	87
9.	Penanganan pengaduan atau saran	97

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

Tabel 5
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
Sekretariat :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Ketepatan dan kejelasan undangan	64
2.	Kesesuaian peserta	60
3.	Kemampuan pimpinan/narasumber	66

4.	Kapasitas pembahasan materi	62
5.	Pengelolaan waktu dalam rapat/pertemuan	62
6.	Manfaat rapat/pertemuan	66
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	64
8.	Kualitas sarana dan prasarana	64
9.	Penyajian makan dan minum	63

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden terdiri dari: Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil 50 orang, Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data 50 orang, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 30 orang dan Sekretariat 20 orang.

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

Tabel 6
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan pelayanan	3,14
2.	Prosedur pelayanan	3,24
3.	Waktu penyelesaian pelayanan	2,98
4.	Biaya pelayanan	3,48
5.	Kualitas produk pelayanan	3,18
6.	Kemampuan kinerja pegawai	3,30
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	3,12
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,04

9.	Penanganan pengaduan atau saran	3,12
----	---------------------------------	------

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

Tabel 7
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan pelayanan	3,32
2.	Prosedur pelayanan	3,38
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,12
4.	Biaya pelayanan	3,98
5.	Kualitas Produk Pelayanan	3,18
6.	Kemampuan kinerja pegawai	3,24
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	3,28
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,20
9.	Penanganan pengaduan atau saran	3,30

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

Tabel 8
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Bidang Pendaftaran Penduduk dengan 50 orang responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan pelayanan	3,03
2.	Prosedur pelayanan	3,20
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,10
4.	Biaya pelayanan	3,87
5.	Kualitas Produk Pelayanan	3,07

6.	Kemampuan kinerja pegawai	3,27
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	3,23
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,90
9.	Penanganan pengaduan atau saran	3,23

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

Tabel 9
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Sekretariat :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Ketepatan dan kejelasan undangan	3,20
2.	Kesesuaian peserta	3,00
3.	Kemampuan pimpinan/narasumber	3,30
4.	Kapasitas pembahasan materi	3,10
5.	Pengelolaan waktu dalam rapat/pertemuan	3,10
6.	Manfaat rapat/pertemuan	3,30
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,20
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,20
9.	Penyajian makan dan minum	3,15

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

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 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil 50 orang, Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data 50 Orang, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 30 orang dan Sekretariat 20 orang adalah sebagai berikut:

Tabel 10
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
Bidang Pencatatan Sipil:

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan pelayanan	0,35
2.	Prosedur pelayanan	0,36
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,33
4.	Biaya pelayanan	0,39
5.	Kualitas Produk Pelayanan	0,35
6.	Kemampuan kinerja pegawai	0,37
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	0,35
8.	Kualitas sarana dan prasarana	0,34
9.	Penanganan pengaduan atau saran	0,35
	Jumlah	3,19

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017*

Tabel 11
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data:

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan pelayanan	0,37
2.	Prosedur pelayanan	0,38
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,35
4.	Biaya pelayanan	0,44
5.	Kualitas Produk Pelayanan	0,35
6.	Kemampuan kinerja pegawai	0,36
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	0,36
8.	Kualitas sarana dan prasarana	0,36

9.	Penanganan pengaduan atau saran	0,37
	Jumlah	3,34

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

Tabel 12
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan pelayanan	0,34
2.	Prosedur pelayanan	0,36
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,34
4.	Biaya pelayanan	0,43
5.	Kualitas Produk Pelayanan	0,34
6.	Kemampuan kinerja pegawai	0,36
7.	Kesopanan dan keramahan Pegawai	0,36
8.	Kualitas sarana dan prasarana	0,32
9.	Penanganan pengaduan atau saran	0,36
	Jumlah	3,21

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

Tabel 13
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
Sekretariat

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Ketepatan dan kejelasan undangan	0,36
2.	Kesesuaian peserta	0,33
3.	Kemampuan pimpinan/narasumber	0,37
4.	Kapasitas pembahasan materi	0,34

5.	Pengelolaan waktu dalam rapat/pertemuan	0,34
6.	Manfaat rapat/pertemuan	0,37
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	0,36
8.	Kualitas sarana dan prasarana	0,36
9.	Penyajian makan dan minum	0,35
	Jumlah	3,18

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sleman, periode Juli s.d. Agustus 2017

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 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil 50 orang, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 30 orang, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data 50 orang dan Sekretariat 20 orang, dengan rincian sebagai berikut:

- a. nilai IKM yang diperoleh dari **Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3,18** adalah;

$$3,18 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = \mathbf{79,44}$$

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

Sehingga nilai IKM **Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil** mencapai **79,44** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 14, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja **Baik**.

- b. nilai IKM yang diperoleh dari **Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data 3,33** adalah;

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

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

Sehingga nilai IKM **Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data** mencapai **83,33** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 14, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja **Baik**.

- c. nilai IKM yang diperoleh dari **Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3,21** adalah;
- $3,21 \times 25$ (nilai dasar) = **80,28**
- Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman pada tabel 14:
- Sehingga nilai IKM **Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk** mencapai **80,28** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 14, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja **Baik**.
- d. Nilai IKM setelah di gabung dari Sekretariat dan 3 Bidang adalah $79,44 + 83,33 + 80,28 + 79,30 = 322,35$, di bagi 4 = **80,59** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 14, maka mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja **Baik**.

Tabel 14
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 Bupati Sleman Nomor 5.2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman

5. Kesimpulan

- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Bulan Juli s.d. Agustus atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdiri dari Sekretariat dan 3 Bidang dapat disimpulkan bahwa:
- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data serta Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk masuk dalam kategori **B**. Kinerja pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**.
- b. Dari Sekretariat dan 3 bidang nilai IKM yang paling tinggi adalah Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data = 83,33, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk = 80,28, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil= 79,44 dan Sekretariat = 79,30
- c. Nilai IKM setelah di gabung dari Sekretariat dan 3 Bidang adalah $79,44 + 83,33 + 80,28 + 79,30 = 322,35$, di bagi 4 = **80,59** jika dikonversikan

dengan pedoman sebagaimana Tabel 14, maka mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja **Baik**.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari Sekretariat dan 3 Bidang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **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 Sekretariat dan 3 bidang pelayanan, responden yang diambil sampel dalam survei kepuasan masyarakat ini mempunyai tingkat pendidikan, jenis kelamin, umur, pekerjaan yang berbeda-beda dan apresiasi/penghargaan kritik maupun saran dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, data responden rata-rata berumur antara 21 s/d 68 tahun, jenis kelamin laki-laki= 30, perempuan= 16, berpendidikan SLTA= 30, D3=7, S1=6, SLTP=4, SD=2, pekerjaan swasta=18, lainnya=17, wiraswasta= 10, pelajar/mahasiswa=3, petani=1.

Responden yang di survei di bidang ini antara lain pemohon akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, akta pengakuan anak, pencatatan pengesahan anak.

Kritik maupun saran yang disampaikan antara lain keramahan petugas layanan perlu ditingkatkan, sarana prasarana perlu ditambah seperti tempat duduk pemohon, AC, ruangan pelayanan perlu diperluas, kualitas layanan perlu ditingkatkan.

2. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, data responden rata-rata berumur antara 18 s/d 56 tahun, jenis kelamin laki-laki= 30, perempuan= 17, berpendidikan SLTP = 3, SLTA=25. D3=4, S1=15, Pekerjaan Swasta=11, Lainnya=8, Wiraswasta=7, pelajar/mahasiswa=12, TNI/POLRI/PNS =9, Swasta=11

Sedangkan responden yang di survei adalah masyarakat pemohon pembetulan akta, legalisir akta, KTP/KK.

Kritik maupun saran yang disampaikan antara lain ruangan kurang luas, ruangan kurang nyaman, tempat duduk kurang, AC kurang dingin.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, data responden rata-rata berumur antara 16 s/d 62 tahun, jenis kelamin laki-laki= 18, perempuan= 11, berpendidikan SLTP= 1, SLTA=16. D3=7, S1=5, pekerjaan swasta=7,

lainnya=9, wiraswasta=8, pelajar/mahasiswa=5. Sedangkan responden yang di survei adalah masyarakat pemohon pindah dan datang WNI, pindah ke luar negeri, datang dari luar negeri, pemohon tempat tinggal bagi orang asing, pengurusan nomor induk kependudukan, permohonan KTP-el.

Kritik maupun saran yang disampaikan antara lain pelayanan perlu ditingkatkan, disediakan balpoint di setiap meja, mohon apabila ada peraturan/syarat-syarat baru untuk segera di informasikan kepada desa sampai dukuh.

4. Sekretariat antara 16 s/d 62 tahun, jenis kelamin laki-laki = 18, perempuan = 11, berpendidikan SLTP= 1, SLTA=16. D3=7, S1=5, pekerjaan swasta=7, lainnya=9, wiraswasta=8, pelajar/mahasiswa=5. Sedangkan responden yang di survei yaitu peserta rapat/pertemuan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kritik maupun saran yang disampaikan antara lain untuk rapat-rapat sedapat mungkin menghindari hari jum'at atau setelah jumatatan karena waktu kurang tepat.

Kritikan atau saran di sekretariat dan 3 bidang pelayanan 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 di sekretariat dan 3 bidang pelayanan, terdapat 9 unsur pelayanan yang menjadi pertanyaan. Dari 9 unsur pelayanan yang mempunyai unsur pelayanan terendah sebagai berikut:

1. Sekretariat dalam pelayanan rapat/pertemuan unsur nilai terendah adalah kesesuaian peserta (U2).
2. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah kualitas sarana dan prasarana (U8).
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah kualitas sarana dan prasarana (U8).

4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian pelayanan (U3).

Berkaitan dengan perolehan nilai terendah 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 dalam pelayanan rapat/pertemuan unsur nilai terendah adalah kesesuaian peserta rapat/pertemuan yang diundang (U2). Upaya perbaikan dari unsur ini yaitu undangan kepada peserta rapat atau instansi semaksimal mungkin disesuaikan dengan materi yang akan dibahas.
2. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah kualitas sarana dan prasarana (U8). Upaya perbaikan dari unsur ini yaitu dengan menambah sarana dan prasarana yang ada misalnya mesin antrian agar masyarakat pengguna layanan lebih tertib, selain itu dengan perbaikan AC untuk kenyamanan pemohon.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah kualitas sarana dan prasarana (U8). Upaya perbaikan dari unsur ini adalah Upaya perbaikan dari unsur ini yaitu dengan menambah sarana dan prasarana yang ada misalnya mesin antrian agar masyarakat pengguna layanan lebih tertib, selain itu dengan perbaikan AC untuk kenyamanan pemohon.
4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data mempunyai unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian pelayanan (U3). 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, tanggungjawab, waktu penyelesaian, persyaratan, prosedur/mechanisme, produk layanan, pengelolaan pengaduan sesuai ketentuan

LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN

PERIODE JULI 2017



INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2017

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 Juli 2017 dapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2017, 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 administrasi kependudukan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Juli 2017 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, Juli 2017

Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil

JAZIM SUMIRAT, S.H., M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19631128 198903 1 006

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii - iv
Daftar Tabel	iv
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN	2
C. MANFAAT	2
D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	2
1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat	2
2. Penentuan Responden	2
3. Metode Pengumpulan Data	3
4. Metode Pengolahan Data	4-5
E. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK	5
a. Kedudukan, Tugas pokok dan Fungsi	5
b. Struktur Organisasi	6
F. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	7 - 9
2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan	9 -11
3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan	11-14
4. Konversi Indeks	14 -15
5. Kesimpulan	15
6 Analisis terhadap kritik atau saran dari responden	16 -17

G. RENCANA TINDAK LANJUT 17-18

 LAMPIRAN

 1. Tabel Hasil Pengolahan Data IKM

 2. Kuesioner Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

 3. Rangkuman Apresiasi/Kritik/Saran Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR TABEL

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

Tabel 14	Konversi indeks	15
----------	-----------------	----