

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. PERSIAPAN

1. Penetapan Pelaksana

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 sampai dengan 5 Desember 2014, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1) Pembentukan Tim

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

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

2) Penyiapan bahan

a. Kuesioner

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

b. Bagian kuesioner

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

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

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah.

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

c. Bentuk Jawaban

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

- Angka 1 adalah nilai persepsi *tidak baik*

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

3) Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

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

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

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data diambil dari unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang terdiri dari pelayanan bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil dan bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan 5 (lima) hari kerja, dari tanggal 1 sampai dengan 5 Desember 2014.

4) Penyusunan Jadwal

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

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

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

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

C. PENGOLAHAN DATA

Metode Pengolahan Data

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

Bobot nilai rata-rata tertimbang

=

Jumlah bobot

Jumlah unsur

=

1

14

=

0,071

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

IKM

=

Total dari Nilai Persepsi per unsur

Total unsur yang diisi

x

Nilai Penimbang

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

IKM Unit Pelayanan x 25

D. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN IKM

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

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA (NRR)
U1	Prosedur pelayanan	3.28
U2	Persyaratan pelayanan	3.17
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.27
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.17
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.25
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.35

U7	Kecepatan pelayanan	3.09
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.23
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.27
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.28
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.33
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.23
U13	Kenyamanan lingkungan	3.16
U14	Keamanan pelayanan	3.27

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

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

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut $(3,28 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071) + (3,27 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071) + (3,25 \times 0,071) + (3,35 \times 0,071) + (3,09 \times 0,071) + (3,23 \times 0,071) + (3,27 \times 0,071) + (3,28 \times 0,071) + (3,33 \times 0,071) + (3,23 \times 0,071) + (3,16 \times 0,071) + (3,27 \times 0,071) =$ **Nilai Indeks adalah 3, 22**

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

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

- Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:
- a) Nilai IKM setelah dikonversi=Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,22 \times 25 = \mathbf{80,47}$
 - b) Mutu pelayanan **B**
 - c) Kinerja unit pelayanan **BAIK**

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 150 (seratus lima puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang

menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang **baik**. Namun demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dalam hal ini unsur kecepatan pelayanan dan unsur kenyamanan lingkungan pelayanan nilainya paling rendah, untuk itu perlu ditingkatkan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih optimal.

E. PERMASALAHAN

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

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

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Berdasarkan permasalahan tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

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

Hal ini disebabkan antara lain:

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

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

- Terbatasnya ruangan pelayanan yang ada sehingga pemohon kurang nyaman.

B. PEMECAHAN MASALAH

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

1. Mengoptimalkan SDM yang ada serta bila memungkinkan menambah SDM yang handal dalam pelayanan;

2. Perlunya peningkatan SDM aparatur dengan mengikuti seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM.
3. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keramahan, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel (pelayanan prima).
4. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam pelayanan dan kepastian dalam pelayanan.
6. Perlu adanya ruangan yang representatif, aman dan nyaman bagi pemohon.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Desember 2014 selama 5 (lima) hari dimulai tanggal 1 sampai dengan 5 Desember 2014 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai IKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman setelah dikonversikan (80,47) berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah baik.
3. Mutu Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah B
4. Dibandingkan dengan survey IKM pada periode pertama bulan Agustus 2014 mengalami peningkatan, dimana Nilai IKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman pada periode tersebut setelah dikonversikan yaitu (79,13) berada pada interval 62,51 – 81,25, (BAIK), maka pada periode kedua desember 2014 ini terjadi peningkatan 1,34 di semua unsur pelayanan. Dengan demikian berdasarkan hasil survey periode pertama telah

dilaksanakan pembenahan baik dari sisi SDM maupun sarana dan prasarana yang ada mengalami peningkatan, namun demikian perbaikan-perbaikan di semua unsur pelayanan terus ditingkatkan agar terwujud pelayanan yang optimal dan prima.

5. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

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

