



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SEMESTER 1 TAHUN 2022**

**PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SEMESTER 1 TAHUN 2022**

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan umumnya dilaksanakan instansi pemerintahan maupun swasta di pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Perkembangan masyarakat yang dinamis, birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk dapat secara aktif memberikan penilaian terhadap pelayanan publik. Namun, sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan khususnya dalam pelayanan aparatur sipil negara sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara sesuai dengan amanah UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah melakukan upaya – upaya memperbaiki pelayanannya sehingga harapan masyarakat akan selalu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan dari waktu ke waktu. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang selalu dilaksanakan setiap tahun.

B. TUJUAN

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan antara lain :

1. Sebagai acuan praktis dengan mengevaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.
2. Sebagai instrumen pengembangan interaksi komunikasi yang efektif.
3. Sebagai pedoman adanya kepastian menuju pelayanan prima.

4. Sebagai amanat UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

C. MANFAAT

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Menemukenali kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan.
2. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Mendapatkan indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

II. PELAKSANAAN SURVEY

- 1) Tim Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara terdiri dari :

1. Pengarah : Kepala Dinas
 2. Pelaksana :
 - Ketua : Sekretaris Dinas
 - Anggota/Surveyor :
 - a. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - c. Kepala Bidang Pengelolah Informasi Administrasi Kependudukan
 - d. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
 3. Sekretariat :
 - a. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
 - b. Pengumpul dan Pengolah Data Perencanaan Evaluasi Pelaporan
- 2) Pembiayaan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan secara mandiri dengan menggunakan dana dari APBD Tahun Anggaran 2022.
 - 3) Waktu & Tempat Penelitian

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan mulai tanggal 3 Januari 2021 s/d 30 Juni 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - 4) Metode pengukuran

Survey Indeks Kepuasan masyarakat dengan responden pengguna layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejumlah 98 responden.

❖ Alat ukur : kuesioner pilihan dengan skala LIKERT.

- Angka 1 mewakili jawaban a
- 2 mewakili jawaban b
- 3 mewakili jawaban c
- 4 mewakili jawaban d

Pengolahan data diberikan skor seperti tersebut di atas.

- 5) Cara / metode pengolahan data
 - a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
 - b. Entry data
 - c. Pengolahan data dengan menggunakan teknis analisis data berdasarkan PermenPANRB Nomor : 14 Tahun 2014, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total responden yang mengisi}}$$

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus



IKM Unit Pelayanan X 25
Atau dengan cara
 $\text{IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai IKM}}{4} \times 100$

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,75 – 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

III. HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111.

Berikut ini adalah tabel hasil pengolahan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

TABEL 1.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN	BOBOT	(3)*(5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Persyaratan Pelayanan	3.33	SANGAT BAIK	0,111	0,37
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.23	BAIK	0,111	0,36
3	Waktu Penyelesaian	3.15	BAIK	0,111	0,35
4	Biaya/tarif pelayanan	3.32	SANGAT BAIK	0,111	0,37
5	Produk layanan	3.24	BAIK	0,111	0,36
6	Kompetensi pelaksana	3.27	SANGAT BAIK	0,111	0,36
7	Perilaku pelaksana	3.28	SANGAT BAIK	0,111	0,36
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.22	SANGAT BAIK	0,111	0,36
9	Sarana dan prasarana	3.32	BAIK	0,111	0,37
Nilai Indeks					3,26
NILAI IKM					81,47
Mutu pelayanan					A
Kinerja unit pelayanan					SANGAT BAIK

HASIL KUESIONER EVALUASI LAYANAN

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai indeks untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah **3,260**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **81,47** Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah **A**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah **Sangat Baik**.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,260 \times 25 = 81,47$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil **SANGAT BAIK**.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survey maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 81,47 (kategori A) ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sudah mencapai nilai ideal dengan predikat atau tingkatan **Sangat Baik** . Namun demikian dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, ada 1 (satu) unsur pelayanan yang memiliki skor terendah untuk perlu diperbaiki yaitu :

Waktu Penyelesaian : 3,15

Hal ini disebabkan karena banyak masyarakat belum memahami tentang prosedur pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dan belum mengetahui tentang pentingnya validitas data yang diberikan oleh pemohon dalam pengurusan dokumen tersebut. Validitas data sangat penting agar tidak terjadi data ganda maupun dokumen ganda yang dimiliki oleh pemohon sehingga menyebabkan dokumen pemohon tidak dapat diproses lebih lanjut. Hal ini menyebabkan waktu penyelesaian dokumen pemohon tidak tepat waktu. Selain itu banyak Masyarakat juga yang belum tahu tentang produk-produk layanan online.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merekomendasikan sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan perubahan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Publik yang memberikan kemudahan kepada pemohon dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, disamping itu dokumen pemohon yang diterbitkan tersebut valid dan tidak ada data ganda.
2. Melakukan sosialisasi SOP dan SPP pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat.
3. Perlu adanya penambahan jumlah pegawai dan peningkatan kapasitas pegawai serta evaluasi SOP sehingga waktu penyelesaian bisa lebih cepat.

V. PENUTUP

Demikian laporan Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk menjadikan periksa.

Banjarnegara, 30 Juni 2022

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANJARNEGARA



TIEN SUMARWATI, S. Sos, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19680322 198803 2 002