

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(I K M)
SEMESTER II**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

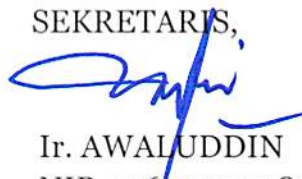
Puji syukur kita panjatkan Hadirat Allah SWT yang Maha Sempurna lagi Maha Bijaksana yang telah melimpahkan ilmu-Nya kepada kita semua sehingga penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat semester II Tahun 2021 dapat diselesaikan dengan baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat ini kami susun untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Disamping itu juga sebagai dasar acuan yang akan dijadikan bahan perbaikan di bidang pelayanan publik. Kami berharap, dengan tersusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2021 ini kiranya menjadi perhatian kita semua sebagai bahan evaluasi menuju perbaikan pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkelanjutan dan berkesinambungan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh Responden atas peran sertanya dalam pengisian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat. Jawaban yang diberikan sangat berharga dan menjadi bahan evaluasi, kami mohon maaf tentunya masih banyak kekurangan dalam penyusunan IKM ini, untuk itu sumbang saran dari semua pihak sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan di dalam Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

Demikian, semoga Allah SWT selalu membimbing dan memberikan petunjuk-Nya kepada kita semua. Amin.

Sungailiat, Januari 2022
An. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka
SEKRETARIS,



Ir. AWALUDDIN
NIP. 196701011989031015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I. PENDAHULUAN		
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Dasar Hukum	2
I.3. Maksud dan Tujuan	2
I.4. Sasaran	3
I.5. Manfaat	3
I.6. Prinsip	3
BAB II. TAHAPAN SURVEY		
II.1. Persiapan	5
II.1.1. Penentuan Responden	5
II.1.2. Penyusunan Instrumen Survey	5
II.2. Pelaksanaan	7
II.2.1. Pengumpulan Data	7
II.2.2. Pengolahan Data	7
II.3. Penyusunan Laporan	7
BAB III. PENGOLAHAN DATA		
III.1. Profil Responden	8
III.2. Nilai Rata-Rata Per Unsur	9
III.3. Indeks Kepuasan Masyarakat	10
BAB IV. PENUTUP		
IV.1. Kesimpulan	12
IV.2. Rekomendasi	12
DAFTAR LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	8
Tabel 3.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	8
Tabel 3.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	8
Tabel 3.4. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	9
Tabel 3.5. Nilai Rata-Rata per Unit Pelayanan	9
Tabel 3.6. Kategorisasi Mutu Pelayanan	10
Tabel 3.7. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang	11

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang tertentu. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini 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 dapat memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam pelaksanaannya, Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Untuk membangun tata pemerintahan yang baik, guna mewujudkan Visi Bangka Setara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik, melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II tahun 2021 guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

I.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

I.3. Maksud dan Tujuan

Secara umum, Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi evaluasi dan harapan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Secara khusus, survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan alternative kebijakan publik, yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

I.4. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

I.5. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan.
2. Mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
3. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

I.6. Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan.

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

BAB II

TAHAPAN SURVEY

II.1. Persiapan

II.1.1. Penentuan Responden

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka pada semester II dilaksanakan pada bulan Juli s.d Januari 2022.

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau pernah menerima layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Besaran sampel dan populasi pada survey ini menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. (Lampiran II)

Jumlah rata-rata masyarakat yang dilayani setiap hari sebanyak 250 orang. Sehingga jumlah sampel (responden) yang diambil menurut table sampel dari Krejcie and Morgan sebanyak 150 orang.

II.1.2. Penyusunan Instrumen Survey

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Unsur-unsur yang dituangkan dalam kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik yaitu 9 unsur pelayanan yang harus diukur, 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. Sehubungan dengan semua layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dibebani biaya apapun maka Unsur Biaya diganti dengan Unsur Tanggung Jawab.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

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.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

II.2. Pelaksanaan

II.2.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada semester II Tahun 2021.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas.

II.2.2. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif. Pengolahan data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

II.3. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diolah dan dianalisis serta dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III PENGOLAHAN DATA

III.1. Profil Responden

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Profil responden disajikan dalam bentuk table sebagai berikut:

Tabel 3.1

Jumlah Respon den berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin Responden	Jumlah
Laki-laki	71
Perempuan	79
Total	150

Tabel 3.2

Jumlah Responden berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah
17 – 20 tahun	33
21 – 30 tahun	37
31 – 40 tahun	46
41 – 50 tahun	20
> 50 tahun	14
Total	150

Tabel 3.3

Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Responden	Jumlah
SD	-
SLTP	9
SLTA	77
S1	60
S2	4
S3	-
Total	150

Tabel 3.4
Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah
PNS	34
TNI	1
POLRI	2
Swasta	41
Wirausaha	18
Lainnya	54
Total	150

III.2. Nilai Rata-Rata per Unsur

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata per unsure sebagai berikut :

Tabel 3.5
Nilai Rata-rata(NRR) per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,533
2.	Sistem, Mekanis medan Prosedur	3,461
3.	WaktuPenyelesaian	3,388
4.	Tanggung Jawab	3,395
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,487
6.	Kompetensi Pelaksana	3,566
7.	Perilaku Pelaksana	3,461
8.	Sarana dan Prasarana	3,559
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,467

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indek sadalah sebagai berikut :

Tabel 3.6
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2.5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2.6 – 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

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,0644 – 3,532 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 3.5 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tinggi yaitu unsur kompetensi pelaksana (3,566) dan sarana dan prasarana (3,559). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) rendah adalah Perilaku Pelaksana (3,461), Waktu Penyelesaian (3,388), Tanggung Jawab (3,395) dan dan Ketiga unsur pelayanan ini perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya meskipun unsur-unsur yang lain umumnya baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka

III.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mendapatkan nilai IKM, dihitung terlebih dahulu Nilai Rata-Rata Tertimbang yaitu masing-masing Nilai Rata-Rata per unsur (NRR) dikalikan dengan nilai penimbang. Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka Nilai penimbang ditetapkan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times 0,11$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga IKM diperoleh dari NRR Tertimbang dikalikan 25

$$IKM = NRR \text{ Tertimbang} \times 25$$

Tabel 3.7
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Penimbang	NRR Tertimbang
1	Persyaratan		0,11	0,389
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		0,11	0,381
3	Waktu Penyelesaian		0,11	0,373
4	Tanggung Jawab		0,11	0,373
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		0,11	0,384
6	Kompetensi Pelaksana		0,11	0,392
7	Perilaku Pelaksana		0,11	0,381
8	Sarana dan Prasarana		0,11	0,392
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		0,11	0,381
NILAI INDEKS				3,44
IKM : 3,44x 25				86,12

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 86,12. Dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

- a. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai IKM sebesar 86,12. Hal ini menunjukkan kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Unsur Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana
- c. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah: Waktu Penyelesaian, Tangung Jawab dan Perilaku Pelaksana.

IV.2 Rekomendasi

- a. Perlu menjaga kepercayaan masyarakat dan mempertahankan kualitas terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka terutama menyangkut Kompetensi pelaksana dan Sarana prasarana. Petugas telah memberikan pelayanan sesuai aturan Kompetensi yang dimiliki dan masyarakat merasa nyaman dengan sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
- b. Perlu melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan menyeluruh terutama pada Waktu Penyelesaian, Tanggung jawab dan Perilaku Pelaksana. Serta memperhatikan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- c. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian, diantaranya adalah kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau terdapat gangguan. Disarankan kepada petugas operator untuk lebih maksimal dalam melaksanakan penginputan data sehingga dalam waktu penyelesaian tidak tertunda dan tepat waktu.
- d. Untuk meningkatkan pelayanan publik dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan dipandang perlu memberikan pendidikan dan pelatihan tentang Pelayanan Publik secara berkesinambungan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

**JADWAL KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA
SEMESTER II 2021 (JULI - JANUARI)**

NO.	KEGIATAN	2021										2022	
		JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JANUARI					
1	PERSIAPAN												
2	PENGUMPULAN DATA												
3	PENGOLAHAN DATA												
4	PELAPORAN												

Sunggailiat, Januari 2022

AN. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka

SEKRETARIS,



Ir. AWALUDDIN, M.Si

NIP. 196701011989031015

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA
 ALAMAT : JLN. A. YANI JALUR DUA SUNGAILIAT
 PERIODE SURVEY : JULI - JANUARI 2022

KETERANGAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
6	4	3	4	3	3	3	3	4	4
7	4	3	4	3	3	3	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	3	3	3	4	3
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	4	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	4	4	4	4	3
24	4	4	3	3	3	3	3	3	4
25	3	4	4	4	4	3	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	4	3	4	4	4	3
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	3	3	4	4	3	4
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4
35	3	4	4	4	3	4	3	3	4
36	3	3	4	4	4	3	3	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	3	3	3
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	4	3	3	4	4
41	3	4	4	3	3	3	3	4	3
42	4	3	4	4	4	4	4	3	4
43	3	4	3	4	4	4	4	3	4
44	3	4	3	4	3	3	3	4	4
45	4	4	4	3	4	3	4	3	4
46	4	4	4	4	3	3	4	4	4
47	3	4	3	4	3	3	3	4	3

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	10	2
104	3	3	4	3	4	3	3	3	3
105	4	3	3	4	4	3	4	3	4
106	4	3	3	4	4	4	3	4	4
107	4	3	3	4	4	4	4	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	3	3	3	4	3	3	3
110	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	4	3	3	3	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4
113	4	3	3	3	3	3	3	4	4
114	4	4	3	4	3	4	4	4	4
115	4	3	3	3	3	4	3	3	4
116	3	3	4	3	4	3	3	3	3
117	4	3	3	4	3	3	4	3	4
118	4	3	3	4	4	4	4	4	3
119	3	4	3	3	3	4	3	4	3
120	4	3	3	4	4	3	4	4	4
121	4	3	4	3	3	4	4	4	4
122	4	4	4	3	4	3	3	3	4
123	3	3	3	4	4	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	4	4	3	3	3	3	3	4	3
126	4	4	3	4	3	4	4	4	4
127	4	3	3	3	3	4	3	3	4
128	3	4	4	4	4	4	4	4	3
130	4	3	3	3	3	4	4	4	3
131	3	4	3	3	3	4	3	4	3
132	3	3	3	3	3	4	3	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	4	3	3	3	3	3	3	4	4
135	3	3	3	4	4	3	4	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	3	3	3	3	3	3	4	3
138	4	4	3	4	3	4	4	4	3
139	4	3	3	3	3	4	4	4	4
140	3	4	4	4	4	4	4	3	4
141	3	3	3	3	3	4	4	4	3
142	3	3	3	3	4	3	3	4	4
143	4	3	3	3	3	4	3	3	3
144	4	3	4	4	3	4	4	4	4
145	4	4	3	3	3	4	3	3	4
146	3	4	3	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	4	4	4	4	3
148	4	4	3	3	3	4	4	4	4
149	3	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Σ Nilai/Unsur	537	526	515	516	530	542	526	541	527
NRR / Unsur	3,533	3,461	3,388	3,395	3,487	3,566	3,461	3,559	3,467
NRR	0,389	0,381	0,373	0,373	0,384	0,392	0,381	0,392	0,381
Tertimbang/unsur									
IKM Unit pelayanan									
	86,12								
	3,44								
	*)								

Keterangan :	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan	3,533
- NRR = Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,461
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian	3,388
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Tanggung Jawab	3,395
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,487
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetisi Pelaksana	3,566
Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Pelaksana	3,461
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11	U8	Sarana dan Prasarana	3,559
per unsur	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,467
IKM UNIT PELAYANAN :			86,12

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Sunggailiat, Januari 2022

An.Kepala Dinas Kependudukan dan
 Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka,
 SEKRETARIS,



Ir. AWLUDDIN, M.Si

NIP. 196701011989031015

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
 BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1 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
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380

190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

MENTERI PENDAYAGUNAN
 APARATUR NEGARA DAN
 REFORMASI BIROKRASI,

td

ASMAN ABNUR