

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA
TAHUN 2023

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 I Tahun 2023 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 I Tahun 2023 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.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
TAHAPAN SURVEY	3
2.1 Persiapan.....	3
2.2 Pelaksanaan.....	4
2.3 Penyusunan Laporan.....	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Profil Responden.....	6
3.2 Nilai Rata-rata per Unsur	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	8
BAB IV	9
PENUTUP	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi	10
LAMPIRAN	11
1. Jadwal Kegiatan Survey	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 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 I guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

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 I guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

1.2 Dasar Hukum

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

1.3 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.

BAB II TAHAPAN SURVEY

2.1. Persiapan

a. Penentuan Responden

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka pada semester I dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juni 2023.

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 153 orang.

b. 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. Saran 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.

2.2. Pelaksanaan

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden sebanyak 153 (seratus lima puluh tiga) orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada semester I Tahun 2023.

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.

b. 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 statistic untuk memperoleh

informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.3. 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
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
PENGOLAHAN DATA

3.1. Profil Responden

Dari keseluruhan kuesioner (153 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	74
Perempuan	79
Total	153

Tabel 3.2

Jumlah Responden berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah
17 – 20 tahun	52
21 – 30 tahun	47
31 – 40 tahun	25
41 – 50 tahun	19
> 50 tahun	10
Total	153

Tabel 3.3

Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Responden	Jumlah
SD	19
SLTP	35
SLTA	71
S1	28
S2	-
S3	-
Total	153

Tabel 3.4

Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah
PNS	16
TNI	-
POLRI	-
Swasta	33
Wirausaha	22
Lainnya	82
Total	153

3.2. 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.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,493
2.	Sarana dan Prasarana	3,480
3.	Perilaku pelaksana	3,447
4.	Kompetensi Pelaksana	3,507
5.	Persyaratan	3,539
6.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,546
7.	Waktu penyelesaian	3,447
8.	Tanggung Jawab	3,500
9.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,546

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 Sistem, mekanisme dan prosedur(3, 546), Produk spesifikasi jenis pelayanan(3,546) dan Kompetensi pelaksana(3,507). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) rendah adalah,Waktu penyelesaian (3,467), Perilaku pelaksana (3,447) dan Persyaratan (3,539). 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.

3.3. 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
 $\text{IKM} = \text{NRR Tertimbang} \times 25$

Tabel 3.7
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Penimbang	NRR Tertimbang
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan		0,11	0,384
2	Sarana dan prasarana		0,11	0,383
3	Perilaku pelaksana		0,11	0,379
4	Kompetensi Pelaksana		0,11	0,386
5	Persyaratan		0,11	0,389
6	Sistem, mekanisme dan prosedur		0,11	0,390
7	Waktu penyelesaian		0,11	0,379
8	Tanggung Jawab		0,11	0,385
9	Produk spesifikasi jenis pelayanan		0,11	0,390
NILAI INDEKS				3,47
I K M : 3,47 x 25				86,64

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 86,64. 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

4.1 Kesimpulan

- a. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai IKM sebesar 86,64. 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 sistem, mekanisme dan prosedur & Produk spesifikasi jenis layanan
- c. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah: Waktu Penyelesaian dan Perilaku Pelaksana.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu menjaga kepercayaan masyarakat dan mempertahankan kualitas terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka terutama menyangkut Kompetensi Pelaksana, persyaratan dan Penanganan Pengaduan, Saran. Petugas telah memberikan pelayanan sesuai aturan Kompetensi yang dimiliki dan masyarakat pengguna layanan telah mendapatkan solusi atas pengaduan yang disampaikan.
- b. Perlu melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan menyeluruh terutama terhadap Waktu Penyelesaian dan Perilaku Pelaksana.
- c. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian, diantaranya adalah jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau terdapat gangguan. Disarankan kepada petugas operator untuk lebih maksimal dalam melaksanakan input data sehingga dapat waktu penyelesaian tidak tertunda.
- d. Komunikasi antara seluruh pegawai untuk memaksimalkan sumberdaya yang tersedia, memberikan pelatihan keberibadian/disiplin pegawai serta komitmen bersama untuk meningkatkan kualitas perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan untuk membahagiakan masyarakat.

**JADWAL KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA
SEMESTER I 2023 (JANUARI – JULI)**

NO.	KEGIATAN	2023						
		JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI
1	PERSIAPAN							
2	PENGUMPULAN DATA							
3	PENGOLAHAN DATA							
4	PELAPORAN							

Surabaya, 21 Juli 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka,

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

*
D.S. RAHMATI GUNAWAN, M.Si
NIP. 196906031990091002

