



# LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG

PERIODE MARET 2022

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan antara 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.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai

pelayanan pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

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. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

## **B. LANDASAN HUKUM**

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 Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 115);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah;
5. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **C. TUJUAN**

Pengumpulan survey kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan, penataan system, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

#### D. MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.

#### E. METODE PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban Responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang“ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Presepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar dapat memudahkan dalam melihat hasil penilaian IKM untuk diinterpretasikan, maka hasil penilaian IKM dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk mengetahui interval pengukuran kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut :

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Pelayanan Mutu	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

Sumber :

BAB II  
HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan dari nilai persepsi pada masing – masing unsur pelayanan dari semua responden melalui kuisioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dituliskan dalam tabel sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Pelayanan	244
2	Prosedur Pelayanan	243
3	Sarana dan Prasarana	235
4	Biaya/Tarif Pelayanan	272
5	Produk Pelayanan	245
6	Waktu Penyelesaian	247
7	Kompetisi pelaksana	250
8	Perilaku Pelaksana	235
9	Penanganan Pengaduan	267

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

NRR per Unsur Pelayanan diperoleh melalui rumus berikut :

$$NRR = \frac{\text{Jumlah Nilai Masing Masing Pelayanan}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Maka diperoleh nilai sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata (NRR)
1	Pelayanan	3,5
2	Prosedur Pelayanan	3,5
3	Sarana dan Prasarana	3,4
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,9
5	Produk Pelayanan	3,6
6	Waktu Penyelesaian	3,6
7	Kompetisi pelaksana	3,6
8	Perilaku Pelaksana	3,4
9	Penanganan Pengaduan	3,9
JUMLAH		32,4

3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Perlu diingat sebelumnya bahwa :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Maka untuk mengetahui NRR tertimbang per unsur pelayanan, maka dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per Unsur Pelayanan} \times 0,111$$

Maka dapat diperoleh tabel sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Pelayanan	0,4
2	Prosedur Pelayanan	0,4
3	Sarana dan Prasarana	0,4
4	Biaya/Tarif Pelayanan	0,4
5	Produk Pelayanan	0,4
6	Waktu Penyelesaian	0,4
7	Kompetisi pelaksana	0,4
8	Perilaku Pelaksana	0,4
9	Penanganan Pengaduan	0,4
JUMLAH		3,6

4. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang (sebagaimana hasil pada tabel NRR tertimbang di atas) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian diperoleh nilai IKM sebesar **3,6** adalah :

$$3,6 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 90,09662$$

Nilai tersebut kemudian dikonversikan ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman interval sebagai berikut :

Nilai Interval Konversi IKM	Pelayanan Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
25-43,75	D	Tidak Baik
43,76-62,50	C	Kurang Baik
62,51-81,25	B	Baik
81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sehingga nilai IKM mencapai 90,09662 atau dibulatkan menjadi 90,10 jika dikonversikan dengan pedoman tabel diatas, maka dapat disimpulkan Mutu Pelayanan adalah **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

### BAB III PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Juni 2022 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung masuk dalam kategori A.
- b. Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung masuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung masuk dalam kategori sangat baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

#### B. Rencana Tindak Lanjut

Beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti adalah :

1. Sarana Prasarana : Perlu adanya peremajaan dan penambahan sarana prasarana agar penyelesaian dokumen dapat dengan mudah dan cepat diselesaikan
2. Perilaku pelaksana : Perlu adanya BIMTEK untuk Sumber Daya Manusia, terutama tentang etika dan penambahan wawasan.

Demikian Laporan hasil pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Periode Januari s/d Maret 2022 Semoga Hasil Survei ini Bermanfaat dalam pengambilan Keputusan Selanjutnya.

Mangupura, 20 April 2022

Mengetahui,

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

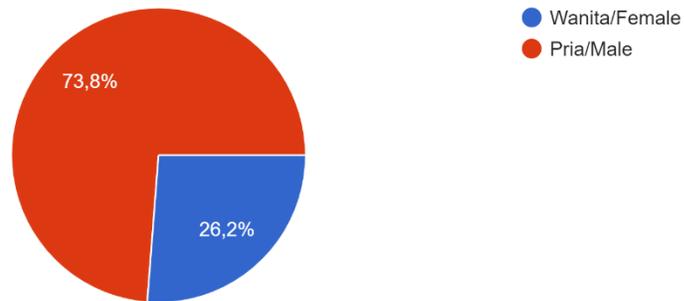


Drs. Anak Agung Ngurah Arimbawa  
NIP. 196511161987031006

## Lampiran Pengolahan Data

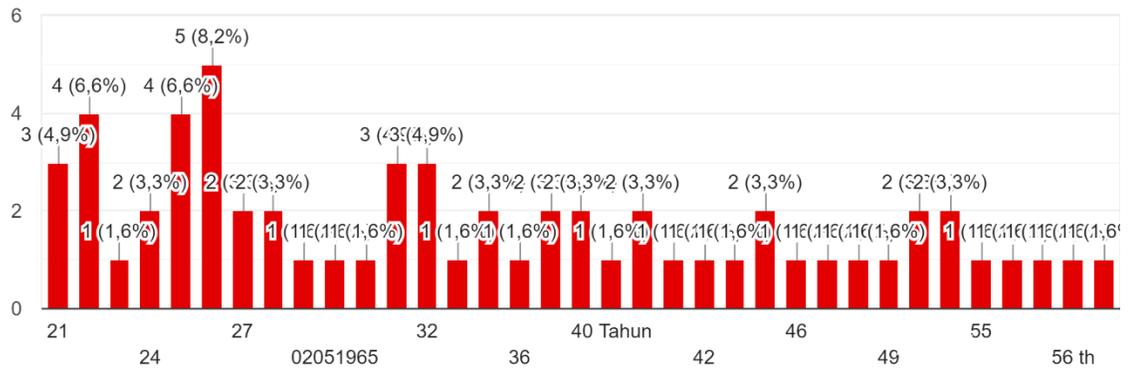
### Jenis Kelamin / Gender

61 jawaban



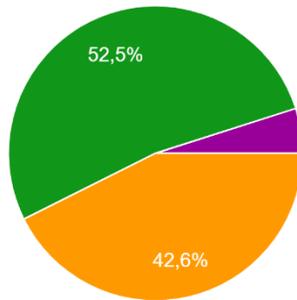
### Usia/age

61 jawaban



### Pendidikan / last education

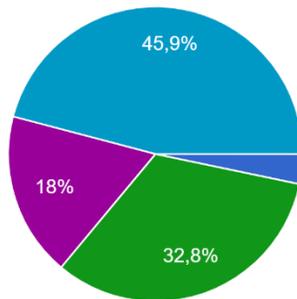
61 jawaban



- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

### Pekerjaan / employment

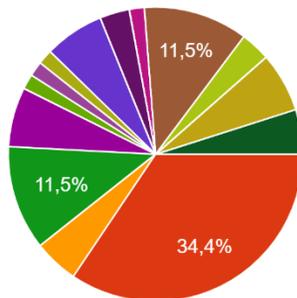
61 jawaban



- PNS / Civil servants
- TNI / Military
- POLISI / Police
- SWASTA / Private employees
- WIRASWASTA / Enterpriser
- LAINNYA / Others

### Jenis Layanan / Type of Service

61 jawaban



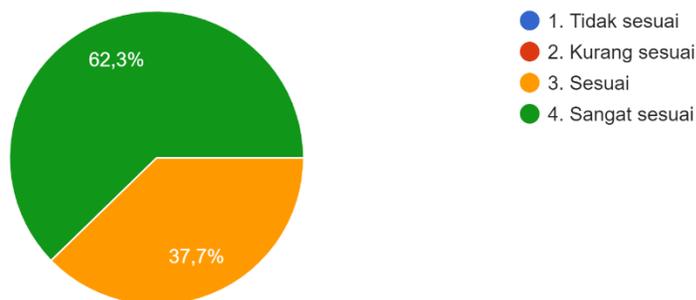
- LAYANAN AKTA PENGAKUAN ANAK
- LAYANAN AKU SAPA (PENERBITAN...)
- LAYANAN PELAPORAN KAWIN LUA...
- LAYANAN PELAPORAN LAHIR LUA...
- LAYANAN PELAPORAN PERKAWIN...

Dari diagram dibawah dapat dilihat range terbesar penilaian berada pada nilai 4 sebesar 62,3%, dan ada beberapa yang memilih nilai 3 (37,3%), dan mendapatkan rata rata sebesar 3,62295082 artinya persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah sesuai.

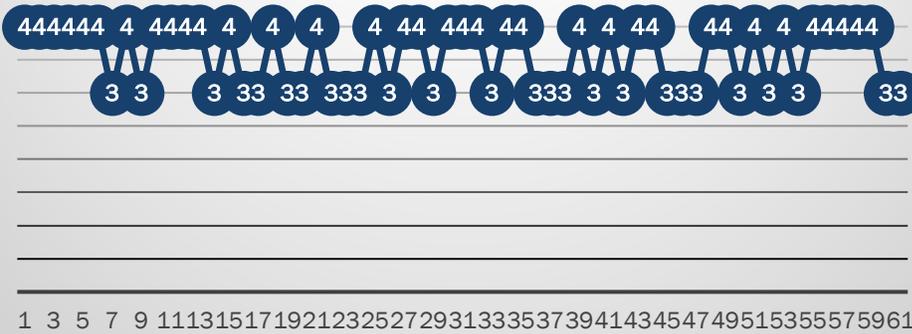


Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

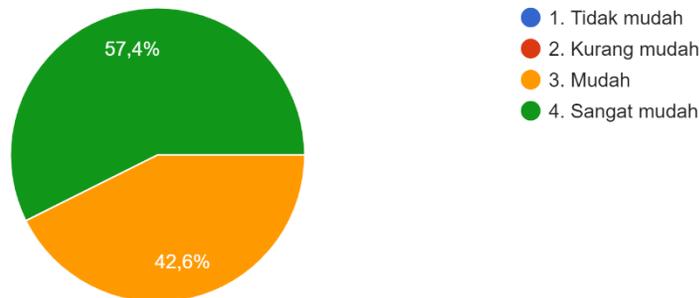
61 jawaban



## Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

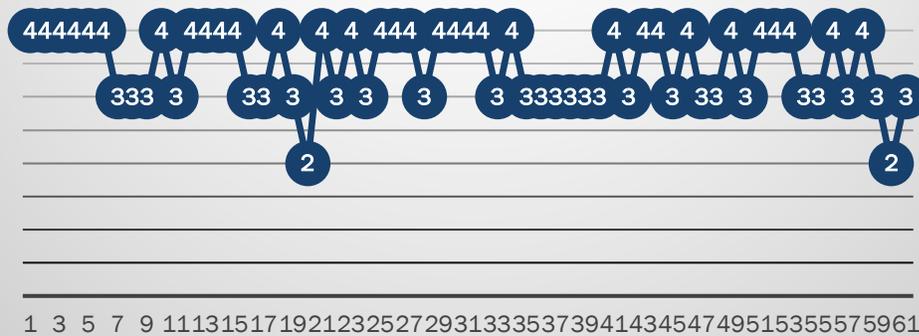


Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini  
61 jawaban

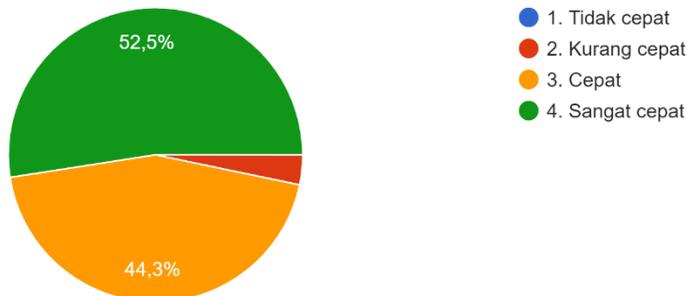


Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa 57,4% beranggapan bahwa kemudahan prosedur pelayanan dalam unit sangat mudah, dan 42,6% memilih mudah. Dan pada bagian ini mendapatkan nilai rata - rata yaitu 3,573770492 sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam unit sudah sangat mudah

## Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan  
61 jawaban



Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa 52,5% menganggap bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah sangat cepat, dan 44,3% menganggap cepat, dan sisanya menjawab kurang cepat. Sehingga, pada bagian kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,491803279. Yang artinya kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Badung dinilai cukup cepat.



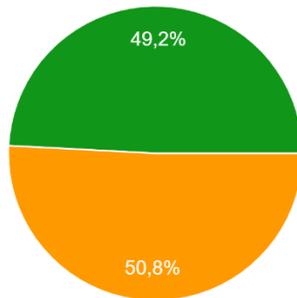
## Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan



1 3 5 7 9 11 13 15 17 19 21 23 25 27 29 31 33 35 37 39 41 43 45 47 49 51 53 55 57 59 61

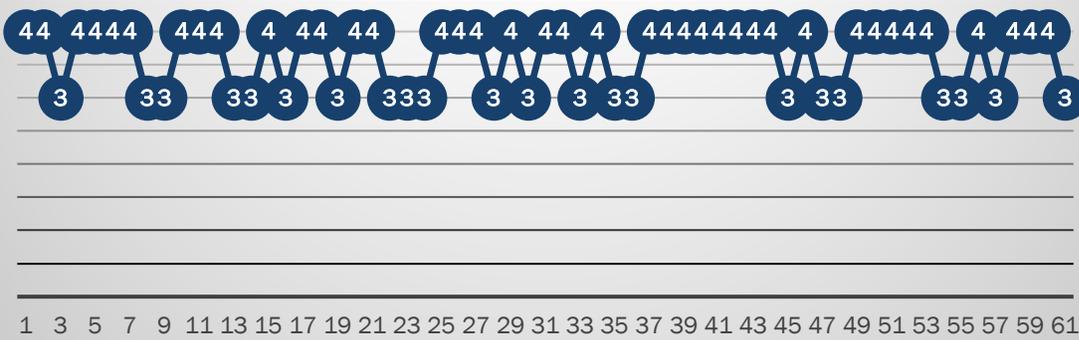
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

61 jawaban

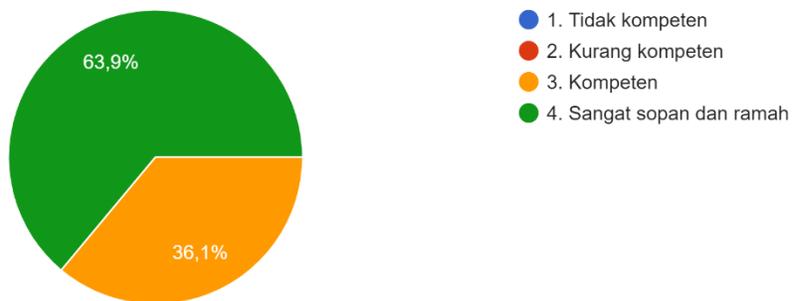


- 1. Tidak sesuai
- 2. Kurang sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat sesuai

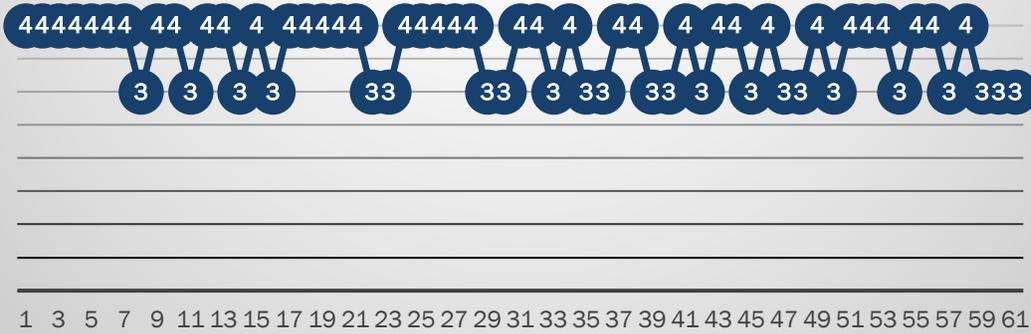
## Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan



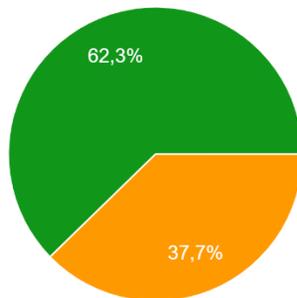
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan  
61 jawaban



## Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

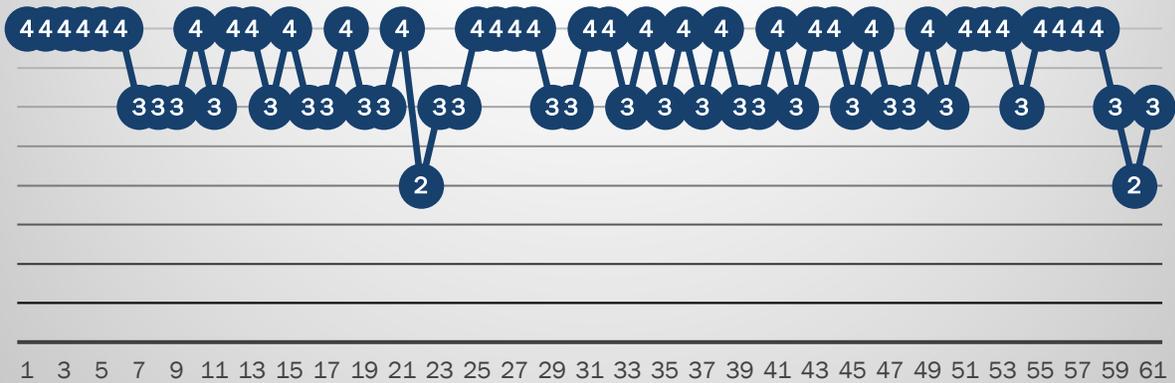


Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan  
61 jawaban



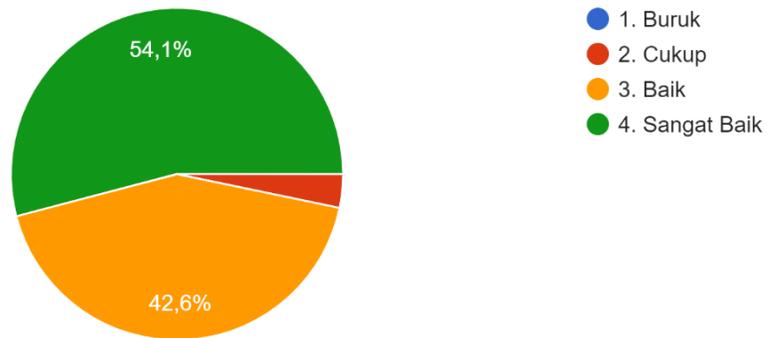
- 1. Tidak sopan dan ramah
- 2. Kurang sopan dan ramah
- 3. Sopan dan ramah
- 4. Sangat sopan dan ramah

## Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

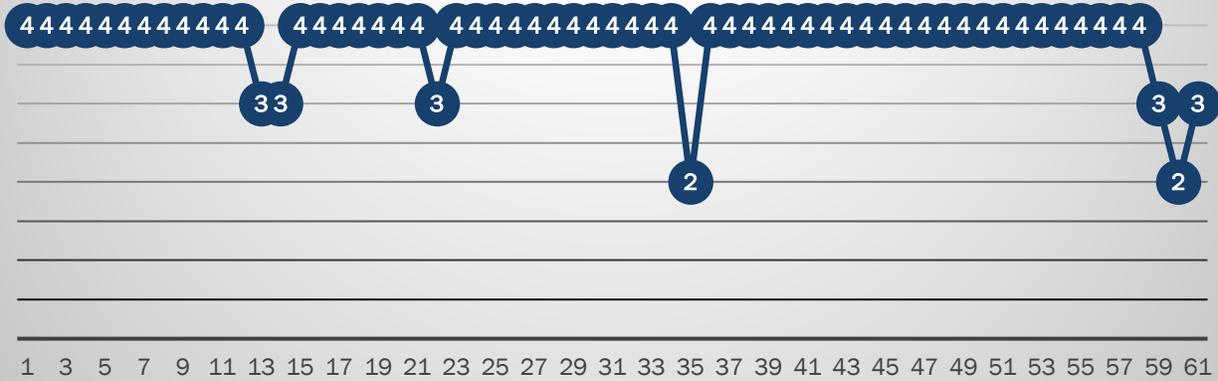


Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

61 jawaban

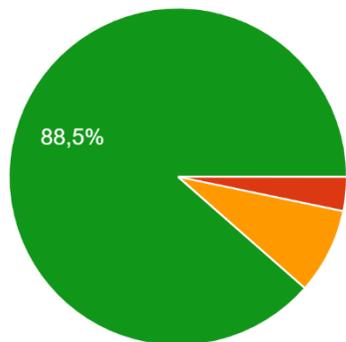


## Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?



## Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

61 jawaban



- 1. Tidak ada
- 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- 3. Berfungsi kurang maksimal
- 4. Dikelola dengan baik