

2023

# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud. Oleh karena itu kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan dengan cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya

berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Dunia secara global semenjak akhir tahun 2019 termasuk di Indonesia diserang mewabahnya virus Corona ( Covid-19) yang menyerang secara nyata di tahun 2021 masih sangat terasa telah menyebabkan lumpuhkannya ekonomi dan juga berdampak ke perubahan layanan dimana di butuhkan inovasi layanan baru yang lebih efektif dan efisien melalui digital (Online). Sehingga tetap bisa melayani masyarakat sekalipun masyarakat tetap ada di rumah sesuai dengan arahan pemerintah untuk selalu banyak dirumah demi memutus mata rantai virus Covid-19.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 50 Kota sejak tahun 2020 telah memulai layanan cara baru yaitu via Digital web dimana masyarakat cukup melakukan pendaftaran dari rumah masing-masing melalui smartphone atau komputer secara online. Sebagian masyarakat yang belum memiliki smartphone dibantu oleh pemerintah di bawah mulai dari Nagari dan Kecamatan dengan ditunjuknya beberapa Operator di Nagari dan Kecamatan untuk membantu masyarakat dalam hal mendaftarkan layanan Administrasi Kependudukan. Sehingga masyarakat cukup memproses Administrasi Kependudukannya dari tempat masyarakat tinggal dan sampai akhirnya nanti masyarakat memperoleh Dokumen Kependudukannya cukup di Nagari atau bisa menjemput secara langsung jika sudah ada pemberitahuan telah selesainya dokumen kependudukan masyarakat tersebut.

Penerapan cara baru layanan di masa Pandemi Covid-19 ini membuat sebagian pihak masyarakat awalnya pro dan kontra mengingat tingkat kesadaran masyarakat yang mungkin belum memahami secara benar karena kebiasaan masyarakat menerima layanan secara tatap muka berubah menjadi secara digital. Perlu adanya memang informasi dan sosialisasi yang akurat dan berkesinambungan sehingga proses digital ini secara tujuan adalah memudahkan masyarakat bukan untuk memberatkan masyarakat sehingga perlu adanya proses pembelajaran dan adaptasi dengan sistem layanan baru.

Selama ini sisi buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, biaya) serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum pemerintah diminta masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi sekarang ini, pemerintah diharapkan agar lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2023 ini tim survei dan pengolah data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota telah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 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 pemerintah nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengolaan Keuangan Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik,
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 PENGERTIAN UMUM**

Sesuai pedoman umum Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai peraturan perundang-undang bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit pelayanan publik adalah Unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas fungsi dan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undang.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai variabel penyusunan masyarakat untuk mengetahui kinerja.

- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 MAKSUD DAN TUJUAN**

##### **Maksud:**

1. Mengetahui Sebagai acuan dan standar bagi unit pelayanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lima Puluh Kota dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan masing-masing.
2. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota

##### **Tujuan:**

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja perangkat daerah yang mempunyai unit pelayanan publik yaitu : Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota
3. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil yang di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik

4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur Penyelenggara yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar Unit Penyelenggara Pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja Pelayanan.
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan publik pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.5 SARAN**

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik

## **1.6 MANFAAT**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara Pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu persaingan positif, antar Unit Penyelenggara Pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam Upaya peningkatan kinerja Pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan dan memberikan masukan untuk peningkatan kualitas Pelayanan publik

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 RUANG LINGKUP**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota, dimana pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada tanggal 1-22 bulan Desember tahun 2023 dengan mengedarkan lebih kurang 100 (seratus) kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada masing-masing Unit pelayanan:

#### **2.2 TAHAP KEGIATAN**

##### **2.2.1 PERSIAPAN**

###### a) **Penyiapan Bahan**

###### 1. **Kuesioner**

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

###### 2. **Bagian kuesioner**

Kuesioner terbagi atas 3(tiga) bagian,yaitu:

**Bagian I** : Identitas responden meliputi usia,jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

**Bagian II**: Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

**Bagian III** :Mutu Pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan

atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik di beri nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) 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 mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat Mudah) apabila pelaksanaan prosedur Pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana dan tidak berbelit-belit

#### b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

## 2.2.2 PENGUMPULAN DATA

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang di peroleh langsung dari pengisian kuesioner dari 100 (seratus) responden di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada saat pelayanan. Pengisian kuesioner dilakukan selama bulan Desember tahun 2023.

## 2.2.3 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

### A. Metode Pengolahan Data

Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam kepuasan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei 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 dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot ÷ jumlah unsur =  $1 \div 9 = 0,111$

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

Nilai IKM =  $\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$

Terhadap unit pelayanan yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 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

### **B. Perangkat Pengolah Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel dengan rumus yang telah ditentukan Peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

### **2.2.4 PENYUSUNAN LAPORAN**

Hasil survey yang disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pegusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam penyusunan laporan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang perlu diperhatikan yaitu:

#### **A. Indeks Per Unsur Pelayanan**

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 Rata-rata setiap Unsur Pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

## **B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Peningkatan kualitas pelayanan dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai indeks paling rendah.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **3.1 PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Lima Puluh Kota yang memiliki kewenangan sebagai Penyelenggara Administrasi Kependudukan, meliputi kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, penyusunan profil kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sejalan dengan hal tersebut diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota mempunyai tugas menyelenggarakan secara operasional sebagian kewenangan Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mempunyai Tugas Sebagai Berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai tugasnya; dan

5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Adapun jenis-jenis Kegiatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota adalah serbagai berikut :

1. Menerbitkan Dokumen Kependudukan meliputi:
  - a. Biodata penduduk
  - b. Kartu Keluarga
  - c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - d. Kartu Identitas Anak (KIA)
  - e. Dan Akta Pencatatan Sipil
2. Surat Keterangan Kependudukan meliputi:
  - a. Surat keterangan pindah
  - b. Surat keterangan pindah datang
  - c. Surat keterangan pindah ke luar negeri
  - d. Surat keterangan datang dari luar negeri
  - e. Surat keterangan tempat tinggal
  - f. Surat keterangan kelahiran
  - g. Surat keterangan lahir mati
  - h. Surat keterangan pembatalan perkawinan
  - i. Surat keterangan pembatalan perceraian
  - j. Surat keterangan kematian
  - k. Surat keterangan pengangkatan anak
  - l. Surat keterangan pelepasan kewarganegaraan indonesia
  - m. Surat keterangan pengganti tanda identitas
  - n. Surat keterangan pencatatan sipil

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut dilakukan dengan menyebarkan kuesioner di ruang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan 100 ( seratus ) responden yang kemudian hasil kuesioner tersebut dihitung besar Indeks nya sesuai dengan rumus dan ketentuan yang sudah di tetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparator Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## BAB IV

### HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

#### 4.1 UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pelayanan yang harus di ukur, yaitu:

- a. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan , termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif\***), yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jnis pelayanan.
- f. **Kompetensi Pelaksana\*\***), yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana\*\***), yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduann dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana** , yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha , pembangunan , proyek ). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **4.2 LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

##### **UNIT PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jumlah responden pada unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota sebanyak 100 orang dengan rincian yang dapat dilihat pada tabel responden di bawah ini:

**Tabel Responden Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

<b>JENIS KELAMIN</b>		<b>PENDIDIKAN</b>						<b>PEKERJAAN</b>					
<b>LAKI</b>	<b>PEREMPUAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>LAKI</b>													
<b>50</b>	<b>50</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>54</b>

Keterangan:

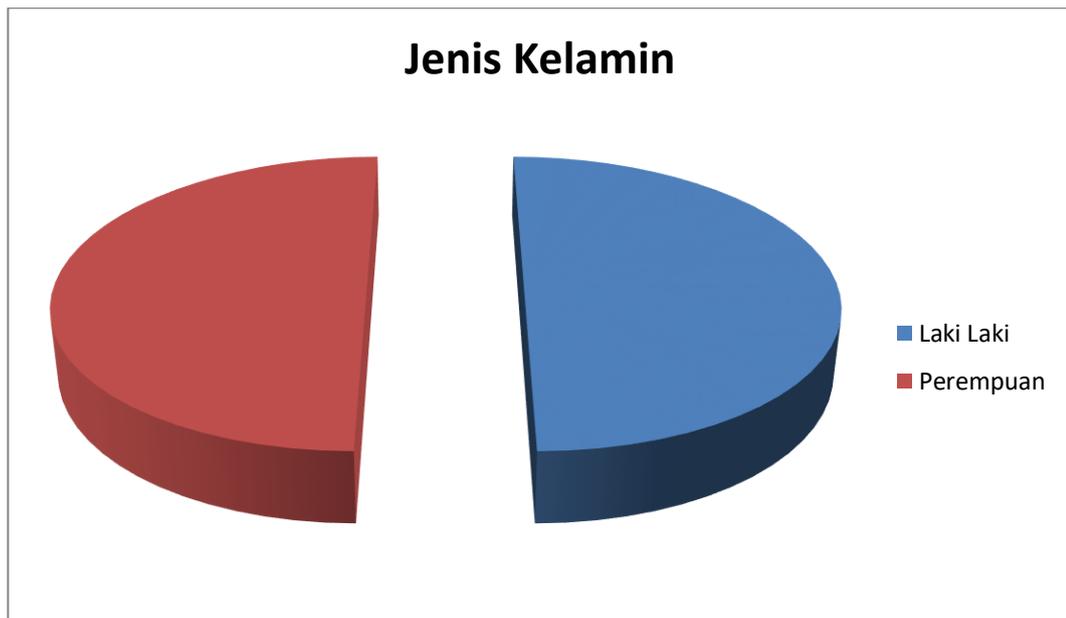
Pendidikan:

1. SD ke bawah
2. SLTP
3. SLTA
4. S1
5. S2
6. S3

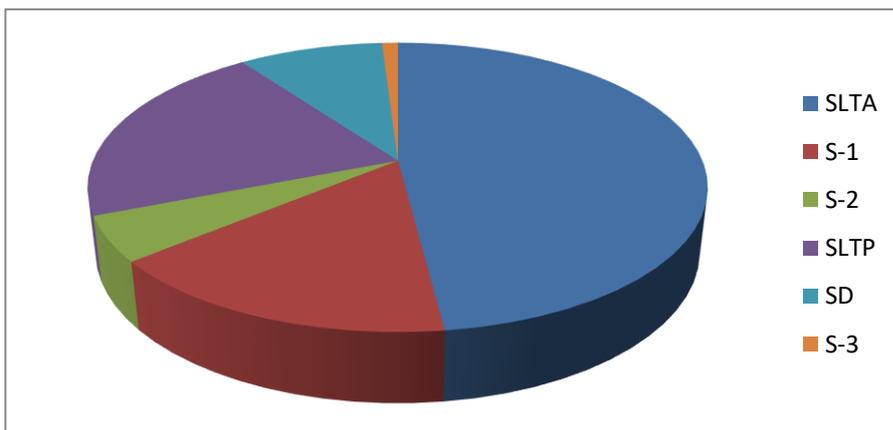
Pekerjaan :

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. Karyawan Swasta
5. Wirausaha
6. Lain-lainnya

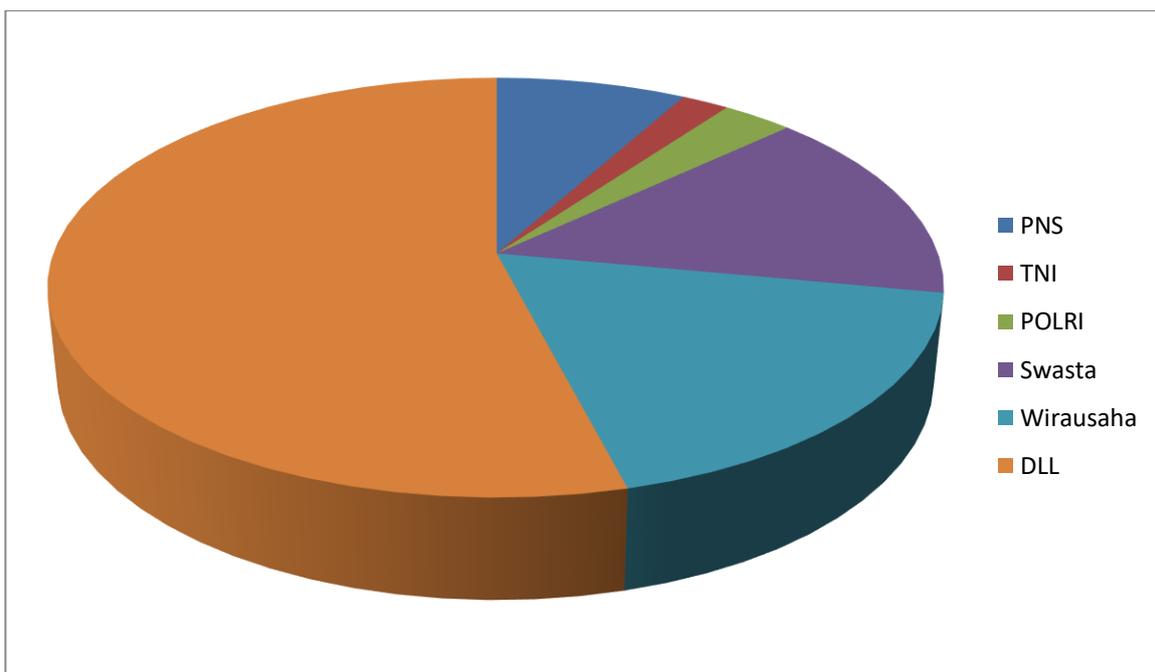
Dari 100 orang Responden terbagi atas 50 Laki-Laki dan 50 Perempuan yang diambil dari beberapa jenis pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lima Puluh Kota.



Tingkat Pendidikan responden yang paling banyak yaitu lulusan dengan rincian SD 9 orang, SMP 21 orang, SMA 48 orang, S1 16 orang, S2 5 orang, S3 1 orang.



Pekerjaan dari responden di Unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu 9 orang dari PNS, 2 orang TNI, 3 orang POLRI, 15 Orang Karyawan Swasta, Wirausaha sebanyak 18 orang, dan lain- lain sebanyak 54 orang.



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan, diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota yaitu : 89,97 (SANGAT BAIK)** dengan angka Indeks sebesar 89,97 maka kinerja Unit

Pelayanan ini berada dalam Mutu Pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2023 dipersepsikan Sangat Baik (SB) oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang di peroleh yaitu pada 9 unsur pelayanan adalah 89.97 (Sangat Baik)

#### **5.2 SARAN**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama unsur kesesuaian persyaratan dengan pelayanan pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, unsur kewajaran biaya pelayanan pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya sosialisasi untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon ( Call Centre), sms/whatsapp, email, kotak saran dan website.
- e. Di perlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan:
  - 1) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas
  - 2) Memberikan informasi secara komunikatif kepada Masyarakat.

- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik 6 (enam) bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- h. Selanjutnya kepada seluruh perangkat daerah yang merupakan pelaksana pelayanan publik agar secara kontinu mengadakan survey kepuasan masyarakat pada masing-masing unit pelayanan.

