

LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN



SEMESTER 2 TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah subkhanahu wa ta'ala yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan Semester II Periode Bulan Juli sampai dengan Desember 2019

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh penilaian masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan dalam rangka peningkatan kualitas layanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Kalianda, 30 Desember 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil



Drs. Edy Firnandi, M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19661206 198602 1 002

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN.....	
1.1	Latar Belakang	1
1.2.	Dasar Hukum	1
1.3.	Pengertian Umum.....	2
1.4.	Maksud dan Tujuan	3
1.5.	Manfaat	4
1.6.	Hasil Yang Ingin Dicapai	5
BAB II	METODOLOGI PENGUKURAN.....	6
2.1	Ruang Lingkup.....	6
2.2	Tahapan Kegiatan Survey.....	6
2.2.1	Persiapan	7
2.2.2	Pengumpulan Data	8
2.2.3	Pengolahan dan Analisis Data.....	9
2.2.4	Penyusunan Laporan.....	9
BAB III	HASIL PENGUKURAN	10
3.1.	Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	10
BAB IV	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	13
4.1.	Kesimpulan	13
4.2	Rekomendasi	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu mulai tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. 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 kebutuhan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen 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 pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif 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 dan fungsi 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) yang dikeluarkan untuk pengurusan dokumen kependudukan termasuk biaya transportasi dari tempat tinggal penerima layanan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan, 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. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan 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. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

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

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait pelayanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

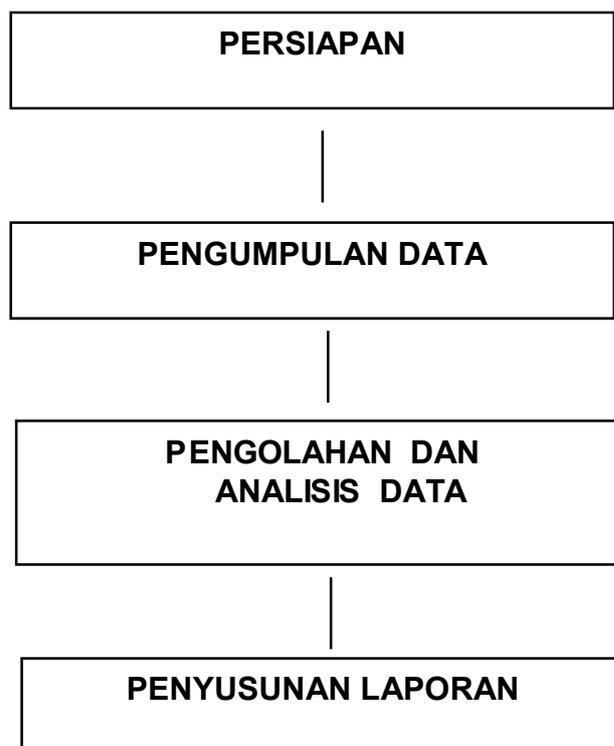
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d. Juni Tahun 2020 dengan mengedarkan 200 (Dua ratus) kuesioner ke responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi :

No.	Jenis Pelayanan	Jumah Sample	Keterangan
1	Kartu Identitas Penduduk	25	
2	Kartu Keluarga	25	
3	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	25	
4	Perekaman KTP-el	25	
5	Pindah Datang Penduduk	25	
6	Akta Kelahiran	25	
7	Akta Kematian	25	
8	Akta Perawinan	25	
	Jumlah	200	

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Pembahasan Kuesioner oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan
- b. *Briefing dan Role Play* kepada para petugas lapangan yang membagikan kuisener kepada responden untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 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 : 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 persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi 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, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

c) Metode Pemilihan Responden

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

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui tatap muka dengan menggunakan **kuesioner** terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan

jumlah responden sebanyak 200 (dua ratus) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2020.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

2.2.4 Penyusunan Laporan

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

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (200 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 :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Sarana dan Prasarana**, Sarana (benda yang bergerak seperti mesin, computer) adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana (benda yang tidak bergerak seperti gedung) adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

9. **Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 85,07** dengan angka Indeks sebesar 85,07 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,063	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,533 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat 9 Unsur Pelayanan
pada **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,540
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,075
3	Waktu Penyelesaian	3,700
4	Biaya/Tarif	3,985
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,345
6	Kompetensi Pelaksana	3,475
7	Perilaku pelaksana	3,510
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,385
9	Sarana dan Prasarana	3,270
Jumlah		31,285

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan (3,98), sedangkan unsur yang

lainnya memiliki nilai (NRR) yang hampir sama tetapi masih dalam kategori BAIK. Unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Sistem, Mekanisme, Prosedur (rata-rata 3,075).

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kesesuaian Biaya Pelayanan karena sudah diterapkan gratis. Sedangkan pada Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Perilaku pelaksana pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah namun masih dalam kategori baik. Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada umumnya baik. Akan tetapi unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayanan B (Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali khususnya unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Sarana dan Prasarana yaitu Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar (3,075) dan (3,270), selain itu ada 4 (empat) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang langsung berhubungan dengan masyarakat adalah :

- a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,345)
- b. Kompetensi Pelaksana (3,475)
- c. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (3,385)
- d. Perilaku Pelaksana (3,510)

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61-88,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan sebesar 86,034;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kesesuaian Biaya Pelayanan (3,98)
- c. Dari 9 unsur pelayanan, 5 (lima) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. Sistem, Mekanisme, Prosedur (3,075)
 - b. Sarana dan Prasarana (3,270)
 - c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,345)
 - d. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (3,385)
 - e. Perilaku Pelaksana (3,510)
- d. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - a. Sistem, Mekanisme, Prosedur. Penilaian yang kurang dari masyarakat kemungkinan disebabkan masyarakat melihat meknisme prosedur masih rumit.
 - b. Sarana dan Prasarana. Penilaian yang kurang dari masyarakat dalam hal ini kemungkinan disebabkan Desain gedung dan kelengkapannya tidak sesuai untuk gedung pelayanan public.
 - c. Perilaku Pelaksana Pelayanan. Penilaian yang kurang dari masyarakat kemungkinan disebabkan masyarakat melihat Kondisi pelayanan : jumlah antrian yang begitu banyak disebabkan karena kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati, sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan yg diberikan oleh pelaksana pelayanan ;
 - d. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan. Penilaian yang kurang dari masyarakat dalam hal ini kemungkinan disebabkan pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang tidak konsistensinya pihak pelayanan informasi dan dalam implementasi setiap kegiatan dengan standar yang sudah ditetapkan. Perlu perhatian dari Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kab. Lampung Selatan untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP pada masing-masing pelayanan. Dari evaluasi tersebut bisa diambil langkah selanjutnya apakah SOP-SOP tersebut perlu dilakukan revisi.

- e. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan. Penilaian yang kurang dari masyarakat dalam hal ini kemungkinan disebabkan antrian dalam mengatasi setiap keluhan dari pengguna layanan, hal ini dikarenakan masih terbatasnya ruang pengaduan publik bagi layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan.
- f. Perilaku Pelaksana. Penilaian yang kurang dari masyarakat dalam hal kemungkinan disebabkan informasi yang diberikan pelaksana layanan kepada pengguna layanan terbatas/belum menyeluruh sehingga pengguna layanan tidak dapat menyelesaikan layanan secara cepat, tepat dan mudah.

4.2 Rekomendasi

- a. Diarankan kepada petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian yang telah ada.
- b. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan metode simulasi.
- c. Dalam mengatasi saran, keluhan dan masukan pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan lebih sigap dengan memperluas ruang publik menampung saran, keluhan dan masukan dan menugaskan petugas khusus untuk menangani hal tersebut
- d. Unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lampung Selatan dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten serta sarana dan prasarana yang memadai.

Melalui layanan prima akan menggambarkan etos/budaya kerja organisasi dan pegawainya. Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sesuai dengan tatalaksana, prosedur dan kewenangan sehingga penerima layanan dapat menjadi puas terhadap apa yang diterimanya. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lampung Selatan perlu memahami

dan melaksanakan budaya pelayanan prima yang merupakan suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan penggunanya.

Kesesuaian produk pelayanan merupakan suatu hal yang mesti menjadi perhatian. Kesesuaian merupakan kejelasan informasi standar pelayanan produk layanan di mata pemohon informasi. Pemohon informasi sangat menginginkan adanya kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>		



PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Mustafa Kemal No. 27 Telp. (0727) 322209
KALIANDA

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
ALAMAT : Jalan Mustafa Kemal No. 27 Kalianda Lampung Selatan
Tlp/Fax. : (0227) 322209

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	4	2	4	4	4	4	3	4	2
3	4	3	4	4	4	4	4	3	2
4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
5	4	3	4	4	4	3	3	3	3
6	3	3	4	4	4	4	4	4	3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3
8	3	4	4	4	3	3	3	4	3
9	4	3	4	4	4	3	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	4	4	3	3
12	3	3	4	4	3	3	3	3	4
13	3	2	3	4	3	3	3	3	3
14	3	2	3	4	3	3	3	3	3
15	3	2	3	4	3	4	3	3	4
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3
17	3	3	3	4	4	4	3	3	3
18	4	3	3	4	3	4	3	4	4
19	4	3	4	4	3	4	3	4	4
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3
21	4	3	4	4	3	4	3	4	3
22	4	3	4	4	3	4	3	4	3
23	4	3	4	4	3	4	3	4	2
24	3	3	4	4	4	3	3	4	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	4	3	3	4	3	4	3	3	3
30	3	3	3	4	3	4	4	2	4
31	3	3	3	4	3	4	3	3	3
32	3	3	4	4	3	3	3	3	3
33	4	3	4	4	3	4	3	2	3
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4
35	3	4	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	4	4	4	3
37	4	4	3	4	4	4	4	4	3
38	3	3	4	4	3	3	4	3	3
39	3	3	3	4	3	3	4	3	3
40	3	3	3	4	3	4	4	3	3
41	4	3	3	4	3	3	4	4	4
42	3	3	4	4	3	3	4	4	4
43	3	2	4	4	3	3	3	4	3
44	4	4	4	4	3	4	4	3	4
45	3	3	4	4	4	4	4	2	4
46	3	3	4	4	4	4	3	3	3
47	3	3	4	4	3	3	3	2	4
48	4	3	4	4	3	4	3	2	4
49	3	3	4	4	3	3	3	3	4

50	3	3	4	4	3	3	3	3	4
51	3	3	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	4	4	3	3	3	3	2
53	3	3	4	4	3	4	3	3	2
54	3	3	4	4	3	3	4	3	4
55	4	3	4	4	3	3	4	3	4
56	3	3	4	4	3	4	4	3	3
57	3	3	4	4	3	3	4	3	3
58	4	3	4	4	3	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	4	3	3
61	3	3	3	4	3	3	4	3	3
62	3	3	3	4	3	3	4	4	4
63	4	3	4	4	3	3	4	4	4
64	4	3	4	4	3	4	4	3	3
65	4	3	4	4	3	3	4	2	3
66	4	4	3	4	4	4	4	2	3
67	4	3	4	4	3	3	4	3	3
68	3	3	4	4	3	3	3	3	3
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3
70	3	3	4	4	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	3	3	3	3	3	3
74	3	3	4	4	3	3	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	2	2	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	4	3	3	4	3	3	3	4	3
80	4	2	3	4	2	2	3	4	3
81	3	2	4	4	3	3	3	4	3
82	3	3	4	4	3	3	3	3	3
83	3	3	4	4	3	3	3	3	3
84	3	3	4	4	3	4	3	3	3
85	3	3	4	4	3	4	4	4	3
86	3	3	3	4	3	3	4	4	3
87	3	2	3	4	2	3	4	4	3
88	4	3	3	4	3	4	4	3	3
89	3	3	4	4	2	3	4	3	3
90	3	3	4	4	3	3	4	4	3
91	4	4	4	4	4	3	4	4	3
92	4	3	4	4	3	3	4	3	3
93	3	3	4	4	3	3	4	3	3
94	3	3	4	4	3	3	4	3	3
95	3	3	2	4	3	4	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	3	3	4	4	3	3	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	3	4	3	3	4	3	4
102	4	3	3	4	3	3	4	3	4
103	4	3	3	4	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	3	4	3	4	3
105	3	3	3	4	3	4	4	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	4	4	4	4	4	3	4	4
108	3	3	4	4	4	4	4	2	3

109	4	3	3	4	4	4	4	2	3
110	4	4	4	4	3	4	4	4	4
111	4	3	3	4	4	3	3	3	3
112	3	4	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	4	4	3	3	3	3	3
114	4	3	3	4	3	3	3	3	3
115	4	3	4	4	3	3	3	3	3
116	4	3	3	4	3	3	3	3	3
117	4	3	3	4	3	2	3	4	4
118	4	3	4	4	3	3	3	4	4
119	4	3	4	4	3	3	4	4	4
120	3	3	4	4	3	3	4	3	4
121	3	3	4	3	3	4	4	3	3
122	4	3	4	4	3	4	4	3	3
123	4	3	4	4	3	4	4	4	3
124	4	3	4	4	3	4	4	4	4
125	3	3	4	3	3	3	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	3	4	4
127	4	4	4	4	4	4	3	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	2	4	4	3	3	3	3	3
130	3	3	4	4	3	3	3	3	3
131	3	3	4	4	3	3	3	3	3
132	3	3	4	4	3	3	3	3	3
133	3	3	4	4	3	3	3	4	3
134	3	3	3	4	3	4	3	4	3
135	3	3	3	4	3	4	3	4	3
136	3	3	4	4	3	4	3	4	3
137	4	3	4	4	3	3	3	4	3
138	4	3	3	4	3	3	3	4	3
139	4	3	4	4	3	3	3	3	3
140	4	3	3	4	3	4	4	3	3
141	4	3	3	4	3	4	4	3	3
142	3	4	4	4	3	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	4	4	4	4
144	3	3	4	4	3	3	4	4	4
145	3	3	4	4	3	3	4	4	4
146	4	3	4	4	3	4	4	4	4
147	4	3	4	4	3	4	4	4	4
148	3	3	4	4	3	4	4	4	4
149	3	3	4	4	4	4	4	4	3
150	4	3	4	4	3	4	4	3	3
151	4	3	3	4	4	3	3	3	2
152	4	3	4	4	4	3	4	3	2
153	4	3	4	4	4	3	4	4	2
154	4	3	4	4	4	3	4	4	4
155	4	3	4	4	4	3	4	4	4
156	4	3	4	4	4	3	3	3	3
157	4	3	4	4	4	4	4	3	4
158	4	3	4	4	4	4	3	3	4
159	3	4	4	4	4	4	4	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	3	3
161	3	4	3	4	3	3	3	3	4
162	4	3	3	4	4	4	4	4	3
163	3	3	4	4	3	4	3	4	3
164	4	4	3	4	2	4	4	4	3
165	4	3	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	3
167	4	2	4	4	4	4	4	3	3

168	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
169	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
170	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
171	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
172	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
173	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
174	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
175	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
179	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
180	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
181	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
182	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
183	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
184	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
185	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
186	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
187	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
190	4	2	4	4	4	4	4	3	3	
191	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
192	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
193	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
194	4	2	4	4	4	4	4	3	3	
195	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
196	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
197	4	2	4	4	4	3	3	3	3	
198	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
199	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
200	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
Σ Nilai/Unsur	708	615	740	797	669	695	702	677	654	
NRR/Unsur	3,540	3,075	3,700	3,985	3,345	3,475	3,510	3,385	3,270	
NRR Terblng/Unsur	0,389	0,338	0,407	0,438	0,368	0,382	0,386	0,372	0,360	*) 3,441
IKM Unit Pelayanan										**) 86,034

Keterangan

U1 S/D U9	:	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	:	Nilai Rata-Rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	:	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	:	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	:	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisisioner yang terisi
NRR Tertimbang Per Unsur	:	NRR Per Unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN	:	86,03
---------------------------	----------	--------------

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

NO.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-
1	Persyaratan	3,540
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,075
3	Waktu Penyelesaian	3,700
4	Biaya/Tarif	3,985
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,345
6	Kompetensi Pelaksana	3,475
7	Perilaku pelaksana	3,510
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,385
9	Sarana dan Prasarana	3,270

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN SEMESTER II
TAHUN 2020**

NILAI IKM	Nama Layanan : DOKUMEN KEPENDUDUKAN
86,03	RESPONDEN JUMLAH : 200 ORANG PERIODE SURVEY : JULI S/D DESEMBER 2020
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN



DRS. EDY FIRNANDI, M.SI
PEMBINA UTAMA MUDA, I/C
NIP. 19661206 198602 1 002