

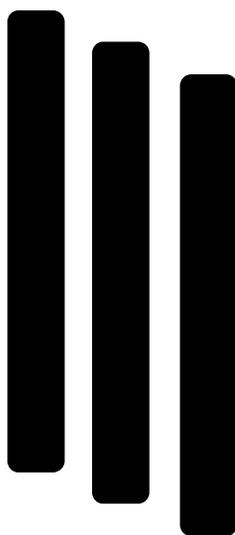


# **L A P O R A N**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

### **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

#### **TAHUN 2020**



**PEMERINTAH KOTA BIMA**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Tahun 2020. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima dan Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bima kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif dan bersifat membangun sangat kami harapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan dapat dijadikan acuan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk lebih meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat.

Kota Bima, Desember 2020  
Kepala Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kota Bima

Hj. MARIAMAH,SH  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19670311019930302013

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN .....	2
C. METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....	4
1. Penyiapan Bahan .....	5
2. Penetapan Responden .....	6
3. Pengolahan Data.....	7
D. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI.....	8
1. Waktu Pengumpulan Data / Pelaksanaan Survei.....	8
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI UNIT LAYANAN .....	9
A. DATA KUESIONER.....	9
1. Kuesioner .....	9
2. Bagian dari Kuesioner .....	9
3. Bentuk Jawaban .....	9
B. PERHITUNGAN .....	10
1. Perangkat Perhitungan .....	10
2. Pengujian Kualitas Data .....	11
C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS .....	11
BAB III PENUTUP.....	12
A. SIMPULAN.....	12
1. Kelebihan.....	12
2. Kekurangan.....	13
B. REKOMENDASI.....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Responden .....	6
Tabel 1. 2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
Tabel 2. 1	Nilai Rata-rata, dan Nilai IKM Setelah Dikonversi di Dinas Dukcapil Kota Bima.- .....	11
Tabel 2. 2	Nilai Rata-rata Tertimbang Tiap Unsur Pelayanan pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima .....	13

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Daftar Kuesioner (Unsur-unsur Pelayanan)

Lampiran II Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai unsur atau subyek Pelayanan Publik dalam berbagai sektor pelayanan baik pelayanan di bidang perijinan maupun non perijinan.

Saat ini kondisi pelaksanaan pelayanan publik masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, waktu yang tidak pasti serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan perlakuan yang diskriminatif. Apabila kondisi ini dibiarkan tanpa ada upaya perbaikan maka akan menimbulkan persepsi yang buruk dan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik maka pada tahap awal diperlukan adanya data yang akurat tentang penilaian atas pendapat (persepsi) masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 (survey ini dilaksanakan), untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan maka

masing-masing Instansi Pemerintah termasuk di dalamnya Pemerintah Kabupaten/Kota diharapkan dapat melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima berupaya meningkatkan kinerja pelayanan melalui survei di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Hasil pengukuran IKM ini akan dijadikan acuan dalam menilai dan mengevaluasi unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan sekaligus sebagai pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kegiatan ini akan terus dilakukan sebagai acuan untuk memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada seluruh komponen masyarakat.

Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka upaya meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan.

## **B. TUJUAN**

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dimaksudkan untuk mengevaluasi kinerja seluruh Aparat melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Sedangkan tujuan yang hendak dicapai dari survei ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bima;
2. Untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan;
3. Untuk memperbaiki kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima;
4. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima;
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Unit Kerja Pelayanan (penyelenggara pelayanan publik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

Sebelum diuraikan tentang beberapa pengertian yang terkait dengan

laporan ini, pada bagian ini perlu ditegaskan kembali bahwa survei ini akan dijadikan landasan atau bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bima. Tanggapan Responden yang pernah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapatnya kepada masyarakat penerima pelayanan terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

Dalam Laporan ini yang dimaksud dengan :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima yang menyelenggarakan Pelayanan Publik kepada penerima pelayanan;
2. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima yang menyelenggarakan pelayanan publik;
3. Indeks Kepuasan Masyarakat atau disingkat IKM adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan aparatur/Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif maupun kuantitatif dari unsur-unsur pelayanan;
4. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat (penerima pelayanan publik) sebagai variabel penyusun IKM untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima;

### **C. METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengambilan angket dilakukan dengan bantuan dari

google docs untuk mempermudah pengambilan sampel selain itu hal ini sebagai upaya untuk mengurangi penggunaan kertas.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan Pelayanan Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 4) Kompetensi Pelaksana Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 5) Sarana dan Prasarana Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
- 7) Waktu Pelayanan Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 8) Biaya/Tarif\*) Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 9) Perilaku Pelaksana\*\*) Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan Evaluasi Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bima dilakukan dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima kepada masyarakat penerima pelayanan. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan mulai 13 Januari 2020 sampai dengan 11 November 2020, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

## 1. Penyiapan Bahan

### a. Kuesioner

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Bentuk dan isi kuesioner berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat.

#### 1) Bagian dari kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nomor responden, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 2) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang “tidak baik” sampai dengan “sangat baik”, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

a) Jawaban “a” yang dikonversi menjadi angka “1” adalah nilai persepsi “tidak baik”.

b) Jawaban “b” yang dikonversi menjadi angka “2” adalah nilai persepsi “kurang baik”.

c) Jawaban “c” yang dikonversi menjadi angka “3” adalah nilai persepsi “baik”.

d) Jawaban “d” yang dikonversi menjadi angka “4” adalah nilai persepsi “sangat baik”.

## 2. Penetapan Responden.

Jumlah responden yang menjadi sasaran sebaran kuesioner IKM ditetapkan dengan menyesuaikan dengan jumlah masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Bima. Pengambilan responden ditentukan secara acak (*random sampling*), mulai dari masyarakat (penerima pelayanan) yang sedang menerima pelayanan pada saat survei ini berlangsung sampai pada masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan sebelum survei ini dilaksanakan.

Target kami dalam survey ini sesuai dengan jumlah responden yang dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jumlah responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bima, tabel ini jumlah responden hanya 150 (seratus lima puluh) orang. Untuk lebih jelasnya, jumlah responden yang pernah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Jumlah Responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bima

No	SKPD	Jumlah Responden
1	2	3
1.	DISDUKCAPIL	150
Jumlah		150

### 3. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai atau IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{BOBOT NILAI RATA – RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{9}$$

Selanjutnya untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,111) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{TOTAL NILAI PER UNSUR}}{\text{TOTAL UNSUR YANG TERISI}} \times \text{NILAI PENIMBANG}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 1. 2Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	2.	3.	4.	5
1	1,0000-2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 -3,0643	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5323	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	83,31 - 100,00	A	Sangat Baik

#### D. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI

##### 1. Waktu Pengumpulan Data / Pelaksanaan Survei

Waktu pengumpulan data / pelaksanaan survei mulai tanggal 07 Oktober 2020 sampai dengan 15 November 2020 selama jam kerja. Adapun pelaksanaan survei untuk tiap-tiap tahap dapat dilihat pada Tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1. 3. Jadwal Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	2.	3.
1.	Persiapan	1 Oktober - 5 Oktober 2020
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	7 Oktober - 15 November 2020
3.	Pengolahan Data (Entri Data)	18 November - 22 November 2020
4.	Penyusunan Laporan	25 November - 6 Desember 2020

## BAB II ANALISIS HASIL SURVEI UNIT LAYANAN

### A. DATA KUESIONER

#### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### 3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari 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 dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**;
- b. **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- c. **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- d. **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

### B. PERHITUNGAN

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat

dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

## **1. Perangkat Perhitungan**

Adapun cara yang digunakan dalam proses perhitungan data adalah

### **a. pengolahan dengan komputer**

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

### **b. Pengolahan secara manual**

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk SKM unit pelayanan x 25 13 mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
  - b) Nilai survey pelayanan untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

## **2. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-

masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun oleh masing – masing unit penyelenggara pelayanan berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

### C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

Analisis Hasil survei yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima berjumlah 150 (seratus lima puluh) orang.

Hasil survei IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima disajikan pada Tabel 2.1.

**Tabel 2. 1 Nilai Rata-rata, dan Nilai IKM Setelah Dikonversi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima**

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM SETELAH DIKONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT LAYANAN
1	2	3	4	5	6
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,612	90,29	A	Sangat Baik

Secara umum perolehan IKM pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima memperoleh kategori “**Sangat Baik**” dengan Nilai Indeks **90.29**.

**Tabel 2. 2 Nilai Rata-rata, Tertimbang tiap unsur pelayanan pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Tiap Unsur Pelayanan								
			Persyaratan	Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksanaan	Peg. Pengaduan & Kritik	SarPras
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Disdukcapil	150	3,620	3,667	3,540	4,000	3,653	3,547	3,500	3,260	3,753

## **BAB III PENUTUP**

### **A. SIMPULAN**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan untuk Pelayanan yang diberikan kepada publik di tahun 2020 menunjukkan bahwa :

- a. Jumlah Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Kota Bima sebanyak 1.075 (seribu tujuh puluh lima) orang dengan berbagai karakteristik.
- b. Pelayanan Publik di Kota Bima pada Kategori “Baik” dengan nilai Indeks IKM 82,61.
- c. Berdasarkan pelaksanaan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, dapat kami peroleh beberapa poin kelebihan dan kekurangan survei yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di tahun-tahun mendatang.

#### **1. Kelebihan**

Beberapa kelebihan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Bima Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- a. Responden telah sesuai karena mewakili pengguna layanan yang sedang di survei. Pengguna Layanan terdiri dari berbagai lapisan masyarakat antara lain Masyarakat Umum, Instansi Pemerintah dan Instansi Non Pemerintah atau swasta. Pengguna yang menjadi responden survei adalah pengguna yang minimal telah menggunakan satu layanan hingga selesai, hal ini dirasa telah tepat karena responden harus memiliki pengetahuan untuk keseluruhan layanan yang diakses sebelum mengisi kuesioner;
- b. Pre test dilakukan untuk menyempurnakan kuesioner sebelum kuesioner disebarkan kepada pengguna, terlebih dahulu di uji coba kepada calon responden eksternal dan pihak internal untuk memberi masukan terkait kuesioner yang akan digunakan, hasil uji coba (Pre Test) menghasilkan beberapa perubahan pada kuesioner survei;
- c. Dilakukan secara cepat Survei Layanan Aplikasi Informatika dilakukan secara cepat, mulai dari tanggal 7 Oktober 2020 hingga 15 November 2020;

d. Metode analisa dan perhitungan nilai jelas dan memiliki rujukan Hasil Analisa Survei Layanan Aplikasi Informatika mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memiliki rincian sistem penilaian hasil survei beserta metode analisa yang digunakan.

## **2. Kekurangan**

Adapun kekurangan atau kelemahan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kota Bima tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- a. Margin error Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, didapatkan angka Margin of Error sebesar 9% atau memiliki angka kepercayaan sebesar 91%. Hal ini dikarenakan keterbatasan jumlah responden yang mengisi survei.
- b. Kurangnya kesempatan meminimalkan kesalahan interpretasi kuisisioner. Pada metode pelaksanaan survei, terdapat keterbatasan tim layanan dalam berinteraksi dengan responden, termasuk dalam memberikan penjelasan kepada responden terkait hal-hal yang kurang jelas atau salah interpretasi pertanyaan.
- c. Pertanyaan yang disusun terbatas pada unsur utama survey. Kuesioner survei kali ini dapat dikembangkan lebih lanjut, dikarenakan kuisisioner ini masih terbatas pada unsur utama pada acuan survei seperti 9 Unsur IKM pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (MENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017.

## **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan poin-poin kelebihan dan kelemahan dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dijelaskan di atas, beberapa pertimbangan perbaikan pelaksanaan survei yang dapat dilakukan untuk tahun-tahun mendatang adalah sebagai berikut:

1. Perlu evaluasi terkait dengan cakupan kuesioner survei layanan aplikasi informatika. Saat ini kuisisioner hanya berisi pertanyaan seputar front-end layanan, sementara belum mencerminkan layanan

back-end yang diberikan. Selanjutnya dapat dipertimbangkan untuk menyusun kuesioner yang menggambarkan layanan teknis yang diberikan.

2. Semakin banyak jumlah pemohon, maka jumlah responden juga akan meningkat. Oleh karena itu, perlu dirumuskan kembali terkait dengan Metode Penyebaran Survei yang saat ini dilakukan dan menghasilkan Margin of Error yang cukup tinggi,.
3. Perlu dilakukan evaluasi secara internal mengenai pelaksanaan survei yang telah berlangsung secara swadaya/swakelola. Perlu dipertimbangkan penggunaan pihak ketiga untuk melaksanakan survei, agar mengurangi bias pada hasil survei.
4. Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat.

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH  
KOTA BIMA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK**

UNIT LAYANAN :  
.....  
ALAMAT :  
.....  
TELEPON/FAX :  
.....  
(..... 2020)  
JENIS PELAYANAN :  
.....

**PERHATIAN**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan evaluasi standar operasional prosedur terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintahan maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak maupun politik**.

<b>I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b> (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)			Di isi oleh petugas						
Nomor Responden	:		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>						
Umur	:	.....Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>						
Jenis Kelamin	:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">1. Laki</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">2. Perempuan</td> </tr> </table>	1. Laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>				
1. Laki	2. Perempuan								
Pendidikan Terakhir	:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">1. SD Kebawah</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">4. D1-D3-D4</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">2. SLTP</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">5. S-1</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">3. SLTA</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">6. S-2 Keatas</td> </tr> </table>	1. SD Kebawah	4. D1-D3-D4	2. SLTP	5. S-1	3. SLTA	6. S-2 Keatas	<input type="checkbox"/>
1. SD Kebawah	4. D1-D3-D4								
2. SLTP	5. S-1								
3. SLTA	6. S-2 Keatas								

Pekerjaan Utama	:	1. PNS/TNI/POL RI	4. Pelajar /Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
		2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
		3. Wiraswasta /Usahawan		

## II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	:	
NIP/DATA LAIN	:	

## III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
  - a. Selalu Tidak Tepat
  - b. Kadang-kadang Tepat
  - c. Banyak Tepatnya
  - d. Selalu Tepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
  - a. Selalu Tidak Sesuai
  - b. Kadang-kadang Sesuai
  - c. Banyak Sesuainya

- d. Selalu Sesuai
- 
- 5. Bagaimana pendapat saudara tentang produk/hasil pelayanan yang dihasilkan
    - a. Sangat Tidak Puas
    - b. Tidak Puas
    - c. Puas
    - d. Sangat Puas
  - 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
    - a. Tidak Mampu
    - b. Kurang Mampu
    - c. Mampu
    - d. Sangat Mampu
  - 7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
    - a. Tidak Sopan dan Ramah
    - b. Kurang Sopan dan Ramah
    - c. Sopan dan Ramah
    - d. Sangat Sopan dan Ramah
  - 8. Bagaimana pendapat saudara tentang Maklumat Pelayanan (janji pelayanan) yang diberikan oleh petugas pelayanan
    - a. Tidak Sesuai
    - b. Kurang Sesuai
    - c. Sesuai
    - d. Sangat Sesuai
  - 9. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan oleh petugas pelayanan
    - a. Selalu Tidak Tepat
    - b. Kadang-kadang Tepat
    - c. Banyak Tepatnya
    - d. Selalu Tepat



This document was created with the Win2PDF "print to PDF" printer available at <http://www.win2pdf.com>

This version of Win2PDF 10 is for evaluation and non-commercial use only.

This page will not be added after purchasing Win2PDF.

<http://www.win2pdf.com/purchase/>