



L A P O R A N
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TRIWULAN I TAHUN 2022



PEMERINTAH KOTA BIMA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TAHUN 2022

RINGKASAN EKSEKUTIF

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian beberapa bab dapat ditarik ringkasan sebagai berikut:

1. Survei IKM Tahun 2022 Triwulan Satu dilaksanakan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima
2. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan lembar IKM yang telah diterima, terdapat beberapa hasil di antaranya : “PUAS”, “TIDAK PUAS”, “PUAS”, “BIASA SAJA” DAN “PERLU PERBAIKAN” Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima selama Triwulan satu dengan sampel 153 responden mendapatkan nilai 95,24 dengan mutu pelayanan “A” sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dikatakan ‘**Sangat Baik**’.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara tepat, cepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “SANGAT BAIK”. dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-NYA kami panjatkan kehadirat Allah SWT, sehingga laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Tahun 2022 dapat disusun secara baik. Penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah dilaksanakan sesuai standar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi 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 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, Mei 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan
Sipil Kota Bima



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud Dan Tujuan	3
1.4. Target Dan Sasaran.....	3
1.5. Ruang Lingkup.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM	4
2.1. Profil Responden	5
2.2. Pengertian.....	5
2.3. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat	5
2.4. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.4.1. Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.4.2. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data...	6
2.4.3. Penyusunan Jadwal	8
2.4.4. Pelaksananan Pengumpulan Data	8
2.4.5. Laporan Hasil Indeks	8
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
3.1. Gambaran Umum	9
3.2. Hasil Survey	10
3.2.1. Hasil Analisis Data Triwulan	12
BAB IV PENUTUP	12
4.1. Kesimpulan	12
4.1.1 Kelebihan	12
4.1.2 Kelebihan	13
4.2. Saran.....	14

DAFTAR TABEL DAN GRAFIK

Tabel 2.1 . Morgan and Krejcie	6
Tabel 3.1 . Nilai Rata-rata dan Nilai IKM Setelah Dikonversi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima	10
Tabel 3.2 . Nilai Rata-rata Tertimbang Tiap Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima	11
Grafik 3.1 . Nilai Rata-rata Tertimbang Tiap Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima	11

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Daftar Kuesioner (Unsur-unsur Pelayanan)
Lampiran II Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responde

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atau kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah – masyarakat- dunia usaha (tripilar dalam konsepsi government). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan kualitas pelayanan menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi- Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif/pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Nomor 55 tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan, penyelenggara pelayanan.

Kedua produk hukum tersebut secara bersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak

lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Permenpan dan RB tersebut acuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi Kota Bima dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkesinambungan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Triwulan satu tahun 2022

1.2 DASAR HUKUM

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik Triwulan Satu Tahun Anggaran 2022 yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat, Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Walikota Bima Nomor: 55 tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah :

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan dasar Pemerintah Kota Bima pada Tahun 2022 Triwulan satu, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
2. Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kota Bima.

Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah :

1. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bima Triwulan satu, Tahun 2022. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Pemetaan Kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kota Bima. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.4 TARGET DAN SASARAN

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah:

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi :

1. Metode Survei
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat
4. Pemantauan
5. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
6. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut
7. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

BAB 2 GAMBARAN UMUM

2.1 PROFIL RESPONDEN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 41 tahun samapi 60 tahun dan 60 tahun keatas. Responden berdasarkan pendidikan dapat di kelompokkan menjadi Tingkat SD,SLTP,SLTA,SI, S2,dan S3.Responden berdasarkan pekerjaan dapat di kelompokkan yaitu PNS, TNI, POLRI, SWASTA, WIRUSAHA .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 :

2.2 PENGERTIAN

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. 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;
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-undangan;
3. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan;
4. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan

masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

2.3 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

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**, adalah 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 pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.4.1 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Persiapan

1. Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit independen
2. Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan.
3. Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan di antaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan table Table Morgan and Krejcie serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data.
4. Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei.

b. Pelaksanaan pengumpulan data

1. Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi.
2. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
3. Pengujian kualitas dan stabilitas data.

2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing unit pelayanan. Namun kenyataan di lapangan masih banyak penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih sesuai dengan ketentuan yang sudah ada pada table Morgan and Krejcie.

Tabel 2.1 Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338

75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

2.4.3 Penyusunan Jadwal

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bima diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan Pelaporan hasil, 10 hari kerja.

2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan dengan kuesioner

b. Pengisian Kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah di sediakan atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas survei IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks Per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan Kota Bima.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB 3

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 GAMBARAN UMUM SURVEI

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kependudukan, sebagaimana hasil SKM yang di dapat dari pelaksanaan survei selama Triwulan satu Tahun 2022.

3.2 HASIL SURVEI IKM

Pada Kegiatan SKM tahun 2022 dalam mengevaluasi pelayanan publik Triwulan satu tahun 2022, di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

Adapun Jenis pelayanan publik yang disurvei adalah:

- a. Pembuatan dan Pengajuan KTP el
- b. Pembuatan dan Pengajuan KK
- c. Pembuatan dan Pengajuan KIA
- d. Pembuatan dan Pengajuan Surat Pindah datang
- e. Pembuatan dan Pengajuan Surat Pindah Keluar
- f. Pembuatan dan Pengajuan Surat Akta Kematian
- g. Pembuatan dan Pengajuan Biodata
- h. Pencatatan Akta Kelahiran
- i. Pencatatan Akta Perkawinan Non Muslim

- j. Pencatatan Akta Pengangkatan Anak.
- k. Pencatatan Perubahan Nama (Tgl/Bln/tahun lahir dll),
- l. Legalisasi Dokumen Kependudukan.

3.2.1 Hasil Analisis Data Triwulan

Analisis Hasil survei yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dengan sampel berjumlah 153 (seratus lima puluh tiga) responden.

Hasil survei IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima disajikan pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Nilai Rata-rata, dan Nilai IKM Setelah Dikonversi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima

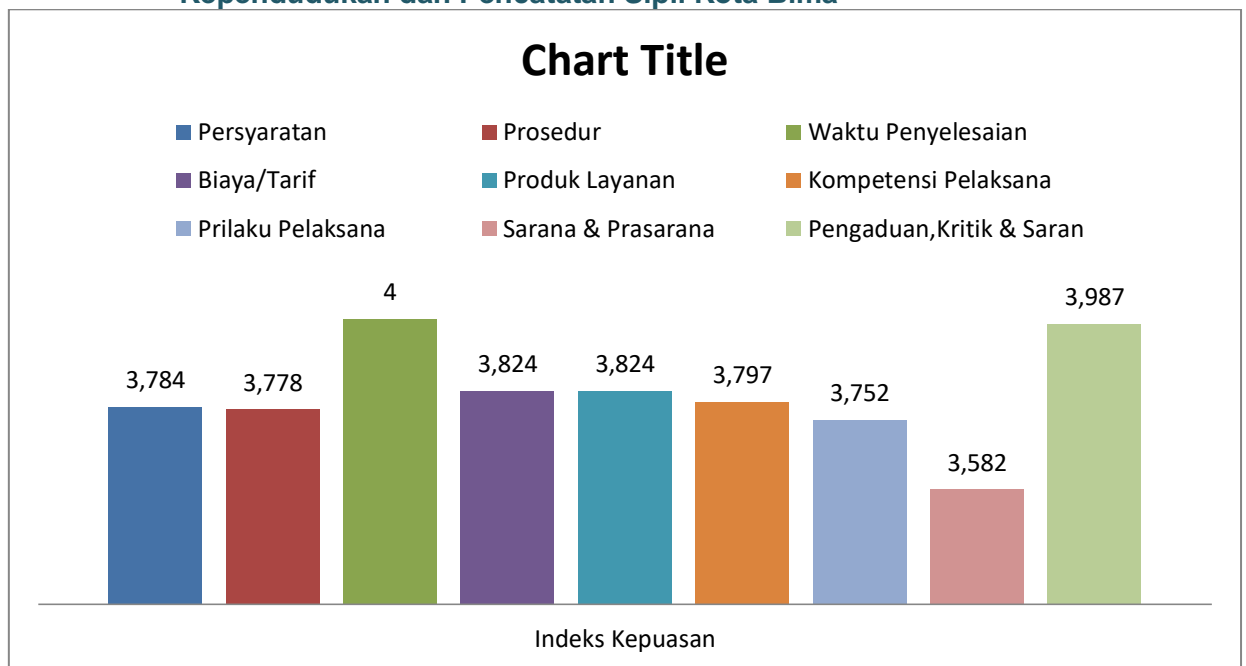
NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	NRR	IKM SETELAH DIKONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT LAYANAN
1	2	3	4	5	6
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,810	95,24	A	Sangat Baik

Secara umum perolehan IKM pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima memperoleh kategori **“Sangat Baik”** dengan Niai Indeks **95,24**.

Tabel 3.2. Nilai Rata-rata, Tertimbang tiap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	Jumlah Responden	Nilai Tiap Unsur Pelayanan								
			Persyaratan	Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan	Komptensi Plaksna	Prilaku Plaksaan	Sarana dan Prasarana	Peg. Pengaduan, srm & Kritik
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	153	3,784	3,817	3,778	4,000	3,824	3,797	3,752	3,582	3,987

Grafik 3.1. Nilai Rata-rata, Tertimbang tiap unsur pelayanan pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima



BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan untuk Pelayanan yang diberikan kepada publik di Triwulan satu Tahun 2022 menunjukkan bahwa :

- a. Jumlah Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebanyak 65 (enam puluh) orang dengan berbagai karakteristik.
- b. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima pada Kategori “**Sangat Baik**” dengan nilai Indeks IKM 95,24
- 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Tahun 2022 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 disebarakan 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 09 Mei 2022 hingga 23 Mei 2022;
- 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima tahun 2022 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. Kuisisioner 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.


4.2 SARAN

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 kuisisioner 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 kuisisioner 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.

Lampiran 1

 KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA	
Tanggal Survey :	Jam Survey : <input type="checkbox"/> 08.00-12.00 <input type="checkbox"/> 13.00-16.00
I. PROFIL	
Usia : Tahun	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan:	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 <input type="checkbox"/> S-3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSAH <input type="checkbox"/> LAINNYA..... (Sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :(KK, KTP, KIA, AKTA, Surat Pindah)	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P ^{a)}		P ^{a)}
1 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan		6 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. kompeten	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini		7 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan		9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak Ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

117	4	4	4	4	4	3	3	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	3	4	4	3	4	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	4	4	4
123	3	4	4	4	4	4	3	2	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	4	4	3	4	3	4	4
126	3	4	3	4	4	3	3	4	4
127	4	4	3	4	3	3	4	3	4
128	4	3	4	4	3	4	4	3	4
129	4	4	3	4	4	4	4	3	4
130	4	3	4	4	3	3	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	4	4	4	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	4	4	3	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	4	4	4	4	3	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	4	4	3	4	3	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	4	4	4	4	3	4
147	4	3	3	4	4	4	4	3	4
148	4	4		4	4	4	4	4	4

149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
151	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
152	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
153	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
Jumlah Nilai tiap Unsur	579	584	578	612	585	581	574	548	610	
NRR tiap Unsur=Jumlah Nilai tiap Unsur/Jumlah kuesioner yang terisi	3,784	3,817	3,778	4,000	3,824	3,797	3,752	3,582	3,987	
NRR Tertimbang tiap Unsur=NRR tiap Unsur x 0,111	0,420	0,424	0,419	0,444	0,424	0,422	0,416	0,398	0,443	3,81
IKM UNIT PELAYANAN	10,5 01	10,5 92	10,4 83	11,1 00	10,6 10	10,5 38	10,4 11	9,93 9	11,0 64	95,2 4

Keterangan :

U1-U9	=	Unsur-Unsur Pelayanan
JUM NU	=	Jumlah Nilai per Unsur
NRR/unsur	=	Nilai Rata-Rata per Unsur
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 93
NRR/unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31-100,00

B (Baik) : 75,61-88,30

C (Kurang Baik) : 65,00-76,60

D (Tidak Baik) : 25,00- 64, 99