



L A P O R A N
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TRIWULAN II 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 Dua 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 dua dengan sampel 65 responden mendapatkan nilai IKM 88,42 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

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) Triwulan Dua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Tahun 2022. 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, Juli 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	5
2.1. Profil Responden	5
2.2. Pengertian.....	5
2.3. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat	6
2.4. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.....	7
2.4.1. Langkah-langkah penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	7
2.4.2. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data... ..	7
2.4.3. Penyusunan Jadwal	8
2.4.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data	9
2.4.5. Laporan Hasil Indeks	9
BAB III ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	10
3.1. Gambaran Umum	10
3.2. Hasil Survey	10
3.2.1. Hasil Analisis Data Triwulan	11
BAB IV PENUTUP	13
4.1. Kesimpulan	13
4.1.1 Kelebihan	13
4.1.2 Kelebihan	14
4.2. Saran.....	15

DAFTAR TABEL DAN GRAFIK

Tabel 2.1 . Morgan and Krejcie	8
Tabel 3.1 . Nilai Rata-rata dan Nilai IKM Setelah Dikonversi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima	11
Tabel 3.2 . Nilai Rata-rata Tertimbang Tiap Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima	12
Grafik 3.1 . Nilai Rata-rata Tertimbang Tiap Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima	12

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 goverment).

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 Dua tahun 2022

1.2. DASAR HUKUM

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik Triwulan Dua 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

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 Dua, 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 Dua 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

3.1 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 sampai 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, WIRAUSAHA .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 :

3.2 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 aparatur penyelenggara pelayanan.

3.3 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.

3.4 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 III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. GAMBARAN UMUM SURVEI

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur 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 dua Tahun 2022.

3.2. HASIL SURVEI IKM

Pada Kegiatan SKM Tahun 2022 dalam mengevaluasi pelayanan publik Triwulan Dua 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 dating
- 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 (Nama, Tgl/Bln/tahun lahir dll),
- l. Legalisasi Dokumen Kependudukan.

3.2.1. Hasil Analisis Data Semester

Analisis Hasil survei yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dengan sampel berjumlah 65 (enam puluh lima) 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

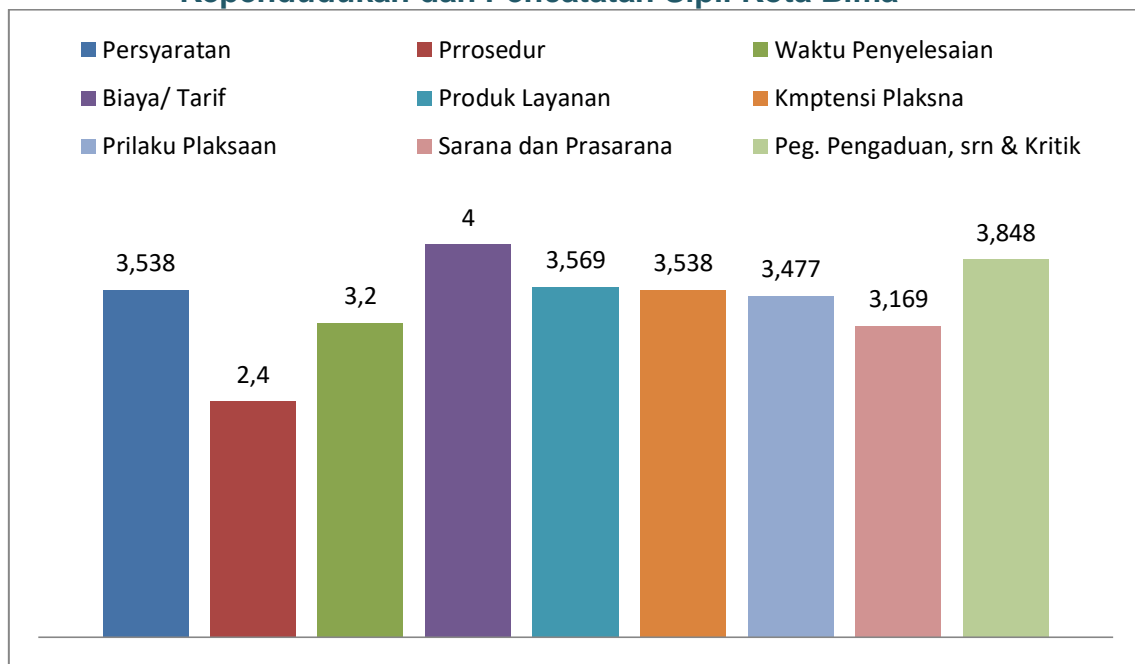
NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	NRR	IKM SETELAH DIKONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT LAYANAN
1	2	3	4	5	6
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,537	88,42	A	Sangat Baik

Secara umum perolehan IKM pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima memperoleh kategori “**Sangat Baik**” dengan Niai Indeks **88,42**.

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

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	Jumlah Responden	Nilai Tiap Unsur Pelayanan								
			Persyaratan	Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanani	Kmptens Plaksna	Prilaku Plaksaan	Sarana dan Prasarana	Peg. Pengaduan, srn & Kritik
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	65	3,538	3,523	3,200	4,000	3,569	3,538	3,477	3,169	3,848

Grafik 3.2. 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 II Tahun 2022 menunjukkan bahwa :

- a. Jumlah Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebanyak 65 (Enam puluh Lima) orang dengan berbagai karakteristik.
- b. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima pada Kategori **“Sangat Baik”** dengan nilai Indeks IKM 88,42.
- 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 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 01 Juli 2022 hingga 14 Juli 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 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.

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*)		P*)
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		

24	4	4	3	4	4	3	3	3	4
25	4	4	3	4	4	4	3	3	4
26	4	3	3	4	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	3	3	3	4
31	4	4	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	2	4	4	3	3	2	4
33	3	4	3	4	4	4	4	3	4
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	3	4	4	4	3	3	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	4	4	4	4	4	4	3	4
41	3	3	2	4	4	3	3	3	4
42	4	4	3	4	4	3	3	3	4
43	4	4	3	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	4	3	4	4	3	4
45	3	2	2	4	3	2	3	3	3
46	3	3	4	4	4	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	2	4
48	4	4	3	4	3	3	4	3	4
49	2	4	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	2	4	3	4	3	3	4
53	3	3	2	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	4	4	3	4	4

56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai tiap Unsur	230	229	208	260	232	230	226	206	250	
NRR tiap Unsur=Jumlah Nilai tiap Unsur/Jumlah kuisisioner yang terisi	3,538	3,523	3,200	4,000	3,569	3,538	3,477	3,169	3,846	
NRR Tertimbang tiap Unsur=NRR tiap Unsur x 0,111	0,393	0,391	0,355	0,444	0,396	0,393	0,386	0,352	0,427	3,537
IKM UNIT PELAYANAN	9,819	9,777	8,880	11,100	9,905	9,819	9,648	8,795	10,673	88,42

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 150
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

BAB I PENDAHULUAN

B. 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.

C. 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. Meningkatnya 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 :

8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima yang menyelenggarakan Pelayanan Publik kepada penerima pelayanan;
9. 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;
10. 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;
11. 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;

D. 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 06 Januari 2021 sampai dengan 30 Juni 2021, 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 93 (sembilan puluh tiga) 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	93
Jumlah		93

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. 2. Nilai 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

E. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI

1. Waktu Pengumpulan Data / Pelaksanaan Survei

Waktu pengumpulan data / pelaksanaan survei mulai tanggal 06 Januari 2021 sampai dengan 30 Juni 2021 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	24 Mei – 31 Mei 2021
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	21 Juni – 30 Juni 2021
3.	Pengolahan Data (Entri Data)	01 Juli – 09 Juli 2021
4.	Penyusunan Laporan	12 Juli – 19 Juli 2021

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 9, dimana dari 9 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 ratarata 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	3,649	91,22	A	Sangat Baik

Secara umum perolehan IKM pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima memperoleh kategori “**Sangat Baik**” dengan Nilai Indeks **91.22**.

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	Prrosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya /Tarif	Produk Layanan	Kmptensi Plaksna	Prilaku Plaksaan	Sarana dan Prasarana	Peg. Pengaduan, srn & Kritik
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	93	3,677	3,667	3,441	4,000	3,634	3,570	3,559	3,398	3,925

BAB III PENUTUP

B. SIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan untuk Pelayanan yang diberikan kepada publik di Semester I Tahun 2021 menunjukkan bahwa :

- a. Jumlah Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebanyak 93 (sembilan puluh Tiga) orang dengan berbagai karakteristik.
- b. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima pada Kategori “Sangat Baik” dengan nilai Indeks IKM 91,22.
- 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 2021 adalah sebagai berikut:

- e. 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;
- f. 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;
- g. Dilakukan secara cepat Survei Layanan Aplikasi Informatika dilakukan secara cepat, mulai dari tanggal 01 Juli 2021 hingga 19 Juli 2021;

- h. 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 2021 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.
- i. 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.

C. 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:

5. 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.

6. 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,.
7. 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.
8. Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat.

Lampiran I

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

UNIT LAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... 2020)

JENIS PELAYANAN :

PERHATI

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**

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