

**TAHUN
2023**



**LAPORAN IKM
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1
TAHUN 2023**



**PEMERINTAHAN KABUPATEN KUNINGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan RE. Martadinata No. 256 Ancaran Kuningan Telp. (0232) 873969 Fax. 0232-8883042
Kuningan 45514

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kuningan selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kuningan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimasa yang akan datang

.Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Kuningan, Juni 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUNINGAN



NIP. 19660915 199303 1 010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	3
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Manfaat	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	7
2.1. Ruang Lingkup	7
2.2. Tahapan Kegiatan Survey	7
2.2.1. Persiapan	7
2.2.2. Pengumpulan Data	8
2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data	8
2.2.4. Penyusunan Laporan	8
BAB III HASIL PENGUKURAN	9
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
4.1. Kesimpulan	12
4.2. Rekomendasi	12
4.3. Saran –Saran	13

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan	9
Tabel 2. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat IKM 9 Unsur Pelayanan	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuisisioner IKM

Lampiran 2. Identifikasi Data Responden IKM

Lampiran 3. Pengolahan Data IKM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media

pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerjapelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2023 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan telah mendapatkan Rekomendasi Dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuningan, dengan Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Nomor B-166/BPS/32080/OT.130/7/2022 Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Bupati Kuningan Nomor : 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kuningan.

1.3. Pengertian Umum

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

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. Manfaat

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

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

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

1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai

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

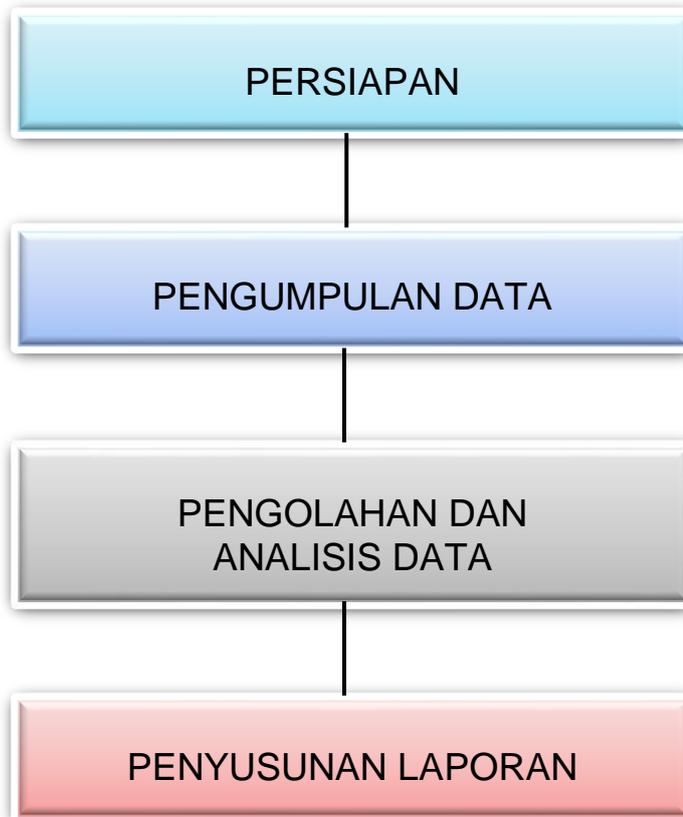
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d. Juni Tahun 2023 dengan mengedarkan 50 (lima puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.2. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut :



2.2.1. Pesiapan

Pada tahapan ini dalam pembahasan kuisioner, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kuningan dan brifieng serta role play kepada para interviewer (petugas) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

2.2.2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui Pengisian kuesioner. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 50 (lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dari tanggal 03 April s.d 23 Juni tahun 2023.

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat..

2.2.4. Penyusunan Laporan

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

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (50 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 13 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
4. Biaya / Tarif Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksanaan
7. Perilaku Petugas
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 81,83 dengan angka Indeks sebesar 81,83 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 81,26 - 100,00.

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

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 - 2,50	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	BAIK
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,12
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,16
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2,96
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	3,86
5.	Kesesuaian Produk Layanan	3,06
6.	Kompetensi Pelaksanaan	3,30
7.	Perilaku Petugas	3,32
8.	Sarana dan Prasarana	3,10
9.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,58
Rata – Rata Nilai Interval IKM		3,27

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,27 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya / Tarif (rata-rata 3,86) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Waktu Penyelesaian (rata-rata 2,96). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya / Tarif ,sedangkan pada Waktu Penyelesaian memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,27 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil umumnya sangat baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur

pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,25 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,27 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Lamanya Waktu Pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,96). Sedangkan 5 (sepuluh) unsur lainnya kualitas pelayanan masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

1. Persyaratan (3,12)
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan (3,16)
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan (2,96)
4. Kesesuaian Produk Layanan (3,06)
5. Sarana dan Prasarana (3,10)

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 - 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 81,83;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya / Tarif (rata-rata 3,86), sedangkan unsur unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah Waktu Penyelesaian dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,96 ;
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada 5 (sepuluh) unsur yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
 1. Persyaratan (3,12)
 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan (3,16)
 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan (2,96)
 4. Kesesuaian Produk Layanan (3,06)
 5. Sarana dan Prasarana (3,10)

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Peningkatan Kecepatan Pelayanan, Peningkatan Kedisiplinan petugas pelayanan, Peningkatan pelayanan dengan penyederhanaan proses dan pemberian pelayanan yang lebih adil;
- b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon, SMS dan media on line (WEB);
- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - (1) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,

- (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- d. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan karyawan dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai PNS;
 - e. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
 - f. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati.

4.3 Saran-Saran

1. Secara keseluruhan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan dengan baik, hal ini terbukti jarang adanya aduan yang masuk dan diharapkan kedepannya lebih baik lagi. Kami mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan dari Bagian Organisasi sehingga kami dapat melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil secara baik tanpa mengalami kesulitan dan hambatan yang berarti.
2. Tim menyarankan agar petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan pada loket/outlet penerimaan berkas persyaratan dan pengambilan dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Pencatatan Sipil, sopan, ramah dan murah senyum serta memiliki rasa simpati dan empati terhadap pelanggan layanan.
3. Agar unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang telah dicapai.

LAMPIRAN

**HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN
SEMESTER I (SATU)
061 / 981 / Sekretariat**

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

<p>NILAI IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</p> <h1 style="font-size: 2em; margin: 0;">81,83</h1> <p>Mutu Pelayanan : A Kinerja Unit Pelayanan : SANGAT BAIK</p>	<p>RESPONDEN</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Jumlah</td> <td></td> <td style="text-align: right;">50 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Jenis Kelamin</td> <td>L</td> <td style="text-align: right;">23 orang</td> </tr> <tr> <td>P</td> <td style="text-align: right;">27 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Pendidikan</td> <td>SD</td> <td style="text-align: right;">5 orang</td> </tr> <tr> <td>SMP</td> <td style="text-align: right;">8 orang</td> </tr> <tr> <td>SMA</td> <td style="text-align: right;">27 orang</td> </tr> <tr> <td>DIII</td> <td style="text-align: right;">0 orang</td> </tr> <tr> <td>D IV/ S1</td> <td style="text-align: right;">10 orang</td> </tr> <tr> <td>S2</td> <td style="text-align: right;">0 orang</td> </tr> <tr> <td>S3</td> <td style="text-align: right;">0 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Usia</td> <td>< 25</td> <td style="text-align: right;">18 orang</td> </tr> <tr> <td>25 - 45</td> <td style="text-align: right;">29 orang</td> </tr> <tr> <td>> 46</td> <td style="text-align: right;">3 orang</td> </tr> </table>	Jumlah		50 orang	Jenis Kelamin	L	23 orang	P	27 orang	Pendidikan	SD	5 orang	SMP	8 orang	SMA	27 orang	DIII	0 orang	D IV/ S1	10 orang	S2	0 orang	S3	0 orang	Usia	< 25	18 orang	25 - 45	29 orang	> 46	3 orang													
Jumlah		50 orang																																										
Jenis Kelamin	L	23 orang																																										
	P	27 orang																																										
Pendidikan	SD	5 orang																																										
	SMP	8 orang																																										
	SMA	27 orang																																										
	DIII	0 orang																																										
	D IV/ S1	10 orang																																										
	S2	0 orang																																										
S3	0 orang																																											
Usia	< 25	18 orang																																										
	25 - 45	29 orang																																										
	> 46	3 orang																																										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Unsur Penilaian</th> <th colspan="3">Hasil</th> </tr> <tr> <th>NRR</th> <th>IKMU</th> <th>Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Persyaratan</td> <td style="text-align: center;">3,12</td> <td style="text-align: center;">78,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>2 Kemudahan Prosedur Pelayanan</td> <td style="text-align: center;">3,16</td> <td style="text-align: center;">79,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>3 Waktu Penyelesaian</td> <td style="text-align: center;">2,96</td> <td style="text-align: center;">74,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>4 Biaya / Tarif</td> <td style="text-align: center;">3,86</td> <td style="text-align: center;">96,50</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>5 Kesesuaian Produk Layanan</td> <td style="text-align: center;">3,06</td> <td style="text-align: center;">76,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>6 Kompetensi Pelaksana</td> <td style="text-align: center;">3,30</td> <td style="text-align: center;">82,50</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>7 Perilaku Petugas</td> <td style="text-align: center;">3,32</td> <td style="text-align: center;">83,00</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>8 Sarana dan Prasarana</td> <td style="text-align: center;">3,10</td> <td style="text-align: center;">77,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan</td> <td style="text-align: center;">3,58</td> <td style="text-align: center;">89,50</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> </tbody> </table>	Unsur Penilaian	Hasil			NRR	IKMU	Nilai	1 Persyaratan	3,12	78,00	B	2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,16	79,00	B	3 Waktu Penyelesaian	2,96	74,00	B	4 Biaya / Tarif	3,86	96,50	A	5 Kesesuaian Produk Layanan	3,06	76,50	B	6 Kompetensi Pelaksana	3,30	82,50	A	7 Perilaku Petugas	3,32	83,00	A	8 Sarana dan Prasarana	3,10	77,50	B	9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,58	89,50	A	<p>PERIODE SURVEI:</p> <p style="font-size: 1.2em; margin: 0;">03 April 2023</p> <p style="margin: 0;">sampai dengan</p> <p style="font-size: 1.2em; margin: 0;">23 Juni 2023</p>
Unsur Penilaian		Hasil																																										
	NRR	IKMU	Nilai																																									
1 Persyaratan	3,12	78,00	B																																									
2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,16	79,00	B																																									
3 Waktu Penyelesaian	2,96	74,00	B																																									
4 Biaya / Tarif	3,86	96,50	A																																									
5 Kesesuaian Produk Layanan	3,06	76,50	B																																									
6 Kompetensi Pelaksana	3,30	82,50	A																																									
7 Perilaku Petugas	3,32	83,00	A																																									
8 Sarana dan Prasarana	3,10	77,50	B																																									
9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,58	89,50	A																																									
<p>RENCANA TINDAK LANJUT:</p> <p style="text-align: center; background-color: #f0f0f0; padding: 5px;">Meningkatkan performa pelayanan dan sosialisasi, terutama terhadap unsur yang dinilai kurang.</p>																																												
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK MEMAJUKAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MEMBAHAGIAKAN MASYARAKAT</p>																																												

Kriteria Mutu Pelayanan:

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Kuningan, 27 Juni 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**



Drs. YUDI NUGRAHA, M.Pd
Pembina Utama Muda
19660915 199303 1 010

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN
SEMESTER I (SATU) 2023**

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Periode Survei:

03 April 2023

s/d

23 Juni 2023

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	P	19	SD	SWASTA
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	P	29	SMA	LAINNYA
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	P	45	SD	LAINNYA
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	P	31	SD	LAINNYA
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	P	24	SMA	LAINNYA
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	L	35	D4- S1	SWASTA
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	L	29	SMA	SWASTA
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	60	D4- S1	PNS
9	4	3	3	4	4	4	4	3	3	L	31	SMP	LAINNYA
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	L	27	SMA	WIRUSAHA
11	3	4	3	4	3	3	4	3	4	P	25	SMA	LAINNYA
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	L	18	SMA	LAINNYA
13	3	4	3	4	3	3	4	3	4	L	25	SMA	SWASTA
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	P	42	SMP	SWASTA
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	39	SMA	LAINNYA
16	4	3	2	4	3	4	4	4	4	P	44	SMA	LAINNYA
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	24	SMA	SWASTA
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4	L	60	SMP	WIRUSAHA
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	32	SMP	SWASTA
20	3	3	2	4	3	3	3	3	3	L	60	D4- S1	PNS
21	2	3	2	4	3	3	3	2	2	P	28	SMP	WIRUSAHA
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4	L	28	SMA	WIRUSAHA
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	25	SD	SWASTA
24	3	3	2	3	2	4	3	3	4	P	24	SMP	WIRUSAHA
25	3	3	3	4	4	3	4	3	4	P	20	SMA	SWASTA
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	P	20	SMA	SWASTA
27	3	3	3	4	3	3	3	2	3	P	35	SMA	LAINNYA
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	17	SMA	LAINNYA
29	3	3	3	4	3	3	3	2	4	P	43	SMA	LAINNYA
30	4	3	3	4	3	3	3	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	45	SMA	LAINNYA
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	P	20	SMA	LAINNYA
33	3	3	2	3	3	3	3	3	2	P	22	SD	LAINNYA
34	3	3	3	4	3	3	3	2	3	P	39	SMP	LAINNYA
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	P	18	SMA	LAINNYA
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4	L	29	SMA	WIRUSAHA
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	36	D4- S1	LAINNYA
38	3	3	3	4	3	4	3	3	4	L	27	D4- S1	WIRUSAHA
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	24	D4- S1	SWASTA
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4	L	34	SMP	WIRUSAHA
41	3	4	3	4	3	4	3	4	4	P	24	D4- S1	LAINNYA
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	21	SMA	WIRUSAHA
43	3	3	3	4	3	4	3	4	4	P	23	SMA	LAINNYA
44	3	3	3	4	3	3	4	4	4	P	23	SMA	SWASTA
45	3	3	3	4	3	4	3	3	3	L	26	SMA	SWASTA
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	30	D4- S1	WIRUSAHA
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	25	D4- S1	SWASTA
48	3	3	3	4	3	4	3	3	3	P	20	SMA	LAINNYA
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	L	35	SMA	WIRUSAHA
50	3	3	4	4	3	3	3	2	3	P	45	D4- S1	WIRUSAHA
Jumlah Nilai	156	158	148	193	153	165	166	155	179				
Nilai Rata Rata	3,12	3,16	2,96	3,86	3,06	3,30	3,32	3,1	3,58				
NRR Tertimbang	0,35	0,35	0,33	0,43	0,34	0,37	0,37	0,34	0,40				
IKM	81,83												
Hasil	MUTU PELAYANAN												
	SANGAT BAIK												

NRR Tertimbang : Rata-rata x (1/9)

IKM : (Jumlah NRR Tertimbang) x 25

Kriteria Mutu Pelayanan:

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75