

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN**

**Jalan K.R.T. Pringgodiningrat No. 3
Beran Tridadi Sleman
Daerah Istimewa Yogyakarta
Telp. (0274) 868362**



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyusunan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman merupakan bagian dari pelaksanaan kegiatan Penyusunan IKM Pemerintah Kabupaten Sleman, yang pada tahun ini kembali dilaksanakan secara serentak di seluruh Perangkat Daerah maupun UPT. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Selanjutnya melalui hasil survei berupa IKM telah didapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, sekaligus unsur-unsur pelayanan publik yang perlu menjadi fokus perhatian dan prioritas peningkatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Kepada seluruh responden survei dan para pemangku kepentingan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi instansi kami dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana semangat Reformasi Birokrasi, menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Sekian, terima kasih.

Sleman, 19 Agustus 2021

Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sleman



JAZIM SUMIRAT, S.H., M.Si
NIP. 19631128 198903 1 006

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN	4
C. MANFAAT	5
D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat	6
2. Penentuan Responden	6
3. Metode Pengumpulan Data	9
4. Metode Pengolahan Data	12
E. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK	13
F. IDENTITAS PETUGAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
G. TINDAK LANJUT ATAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA (2020)	16
H. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	17
1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	17
2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan	22
3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan	26
4. Konversi Indeks	31
5. Apresiasi/Penghargaan, Kritik, maupun Saran dari Responden	33
6. Kesimpulan	34
I. RENCANA TINDAK LANJUT	34
J. PENUTUP	38
LAMPIRAN	40
Tabel Hasil Pengolahan Data IKM	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	13
Tabel 2.1	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	17
Tabel 2.2	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	18
Tabel 2.3	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	18
Tabel 2.4	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	19
Tabel 2.5	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	19
Tabel 2.6	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	20
Tabel 2.7	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Sekretariat	21
Tabel 2.8	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Sekretariat	21
Tabel 3.1	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	22
Tabel 3.2	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	23
Tabel 3.3	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	23
Tabel 3.4	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	24
Tabel 3.5	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	24
Tabel 3.6	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada	25

Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data

Tabel 3.7	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Sekretariat	25
Tabel 3.8	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Sekretariat	26
Tabel 4.1	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	27
Tabel 4.2	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	27
Tabel 4.3	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	28
Tabel 4.4	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	28
Tabel 4.5	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	29
Tabel 4.6	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	29
Tabel 4.7	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Sekretariat	30
Tabel 4.8	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Rapat</i>) pada Sekretariat	30
Tabel 5	Konversi Indeks	32

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2021**

A. LATAR BELAKANG

- B. Pelayanan adalah hak rakyat yang harus dipenuhi oleh Negara. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam setiap unsur penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah melalui 8 area perubahan. Salah satu area perubahan, peningkatan kualitas pelayanan publik, masih terus diupayakan secara intensif oleh pemerintah menuju terwujudnya “pelayanan publik yang berkualitas”. Harapan tersebut tidak akan bisa terwujud tanpa adanya upaya terus menerus dan berkesinambungan melalui pembenahan dan perubahan khususnya dari sisi penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini pemerintah. Tuntutan untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*), adalah hal yang tidak dapat dipungkiri oleh pemerintah.
- C. Seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan *mindset* masyarakat dalam pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh pemerintah semakin meningkat. Masyarakat cenderung mempertanyakan mutu atau kualitas pelayanan publik yang semestinya mereka terima, tidak lagi persoalan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelayanan publik. Saat ini, pelayanan

publik yang dilakukan aparat pemerintah dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat saat ini. Hal tersebut dapat terlihat dari berbagai keluhan masyarakat melalui berbagai media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik dan tepat, akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

- D. Pemerintah telah menerbitkan kebijakan pendukung perubahan dan perbaikan pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang di dalamnya mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Regulasi tersebut juga telah dilengkapi dengan instrumen yang lebih aplikatif, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- E. Pada tingkatan kabupaten, Pemerintah Kabupaten Sleman juga tengah berusaha untuk mengefektifkan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dan masih terus dilakukan, diantaranya ditandai dengan penetapan Peraturan Bupati Sleman Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dan Keputusan Bupati Sleman Nomor 5.19/Kep.KDH/A/2019 tentang Indikator Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemberlakuan kedua regulasi tersebut diharapkan memiliki daya akseleratif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus memberikan kepastian

hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik guna membangun kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

- F. Upaya ini tidak terlepas dari potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini, yang secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.
- G. Peningkatan kualitas pelayanan publik agar dapat mendekati harapan, kebutuhan, dan tuntutan masyarakat, tentunya memerlukan berbagai langkah dan upaya yang bersungguh-sungguh. Evaluasi terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah berjalan perlu dilakukan, sehingga dapat teridentifikasi dengan tepat kebutuhan perbaikan. Salah satu langkah yang diperlukan adalah mengukur kualitas pelayanan melalui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Langkah ini dapat dilaksanakan hingga pada lingkup terkecil penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Unit Pelayanan Publik yang dalam keseharian berinteraksi langsung dengan masyarakat.
- H. Menindaklanjuti kebutuhan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, pada tahun 2021 ini melaksanakan Survei Kepuasan

Masyarakat dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kegiatan yang secara langsung melibatkan masyarakat ini sekaligus melaksanakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 regulasi tersebut memuat ketentuan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

- I. Selain untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
- J. , hasil Survei Kepuasan Masyarakat juga menyajikan penilaian masyarakat pada masing-masing unsur pelayanan publik. Selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut, akan dapat disusun rencana perbaikan pada unsur-unsur pelayanan yang masih mendapatkan penilaian paling rendah, rencana peningkatan pada unsur-unsur yang mendapat penilaian sedang, dan upaya-upaya mempertahankan untuk unsur-unsur pelayanan yang telah mendapatkan penilaian tinggi oleh masyarakat.

K. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah untuk:

1. mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman;
2. mengetahui secara berkala kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman;

3. menyiapkan bahan formulasi kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait kebutuhan penentuan prioritasnya;
4. mengetahui perbedaan persepsi atau kesenjangan antara harapan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima;
5. menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

L. MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
2. menjadi sumber rujukan untuk mengetahui kelemahan, kekurangan, atau kekuatan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. menyajikan data tingkat kinerja pelayanan publik secara periodik;
4. menumbuhkan semangat perbaikan dan perubahan pada semua aparatur di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
5. mendorong penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
6. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
7. memacu persaingan positif antar satuan organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik;
8. menjadi umpan balik dalam perbaikan pelayanan, dimana masyarakat bisa terlibat secara aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Kabupaten Sleman.

2. Penentuan Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik dan satuan organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Tata cara penentuan jumlah responden survei adalah sesuai ketentuan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jumlah **RESPONDEN** dihitung berdasarkan jumlah **POPULASI** pengguna layanan, sehingga pada setiap Perangkat Daerah maupun UPT jumlah responden berbeda-beda, karena dihitung berdasarkan jumlah pengguna layanan pada masing-masing satuan organisasi.

“Jumlah Pengguna Layanan” berbeda dengan “Jumlah Layanan”. Dalam hal ini Jumlah Pengguna Layanan adalah jumlah pihak yang dilayani selama 1 tahun, dimana setiap 1 orang/lembaga hanya dihitung 1 kali. Sedangkan Jumlah Layanan adalah jumlah pelayanan dalam setiap harinya, yang dijumlahkan selama 1 tahun.

Jumlah populasi Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, adalah “*Jumlah Pengguna Layanan*”, dan bukan “*Jumlah Layanan*”.

Selanjutnya teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Standar, adalah dengan menjumlahkan pengguna layanan Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sepanjang tahun 2020, yang antara lain:

a. Pengguna layanan Pencatatan Sipil antara lain, pelayanan:

- Pencatatan kelahiran;
- Pencatatan perkawinan dan pembatalan perkawinan;
- Pencatatan perceraian dan pembatalan perceraian;
- Pencatatan kematian;
- Pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak;
- Pencatatan perubahan nama pada akta pencatatan sipil;
- Pencatatan peristiwa penting lainnya;
- Pembatalan dan pembetulan akta pencatatan sipil;
- Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
- Penerbitan kutipan kedua akta pencatatan sipil yang hilang atau rusak;
- Penerbitan salinan akta pencatatan sipil;
- Penerbitan surat keterangan pencatatan sipil.

b. Pengguna layanan Pendaftaran Penduduk: antara lain, pelayanan:

- Pencatatan dan penerbitan biodata penduduk, KK dan KTP-el
- Surat Keterangan Datang WNI (SKDWNl)
- Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
- Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)
- Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN)
- Perubahan Kartu Keluarga (KK)
- Penandatanganan Kartu Keluarga
- Pelaporan KTP el orang Asing (KTP-el OA)
- Penerbitan KTP el Penduduk Luar Domisili
- Penyelesaian Permasalahan Data Penduduk (data KK/KTP el)
- Penanganan Penduduk Rentan Adminduk

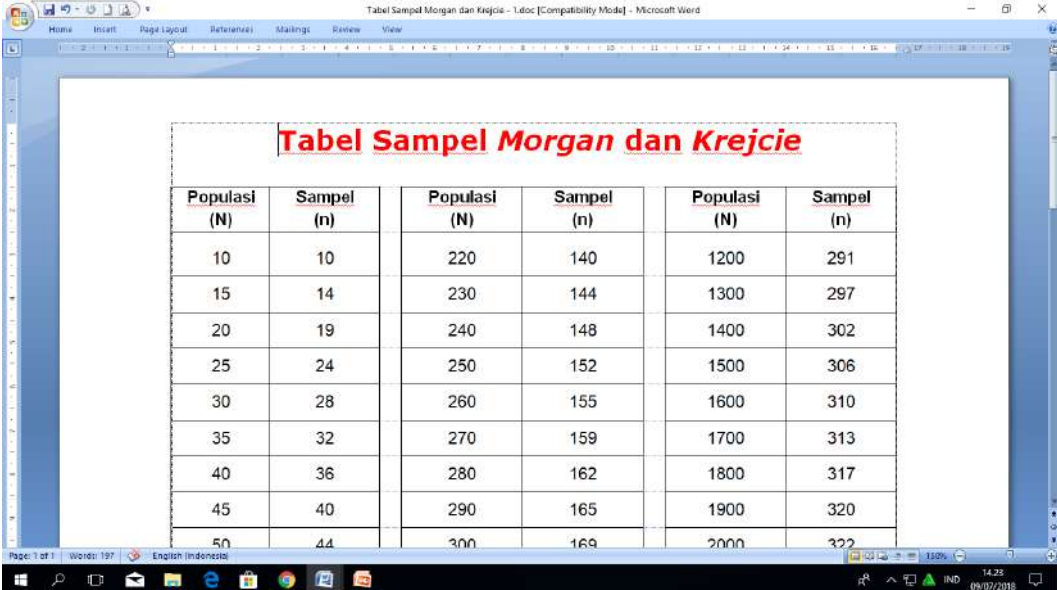
c. Pengguna Layanan Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan dan Pemanfaatan Data, antara lain pelayanan:

- Legalisasi Dokumen Kependudukan
- Pencatatan Perubahan Nama, tanggal, bulan dan tahun lahir
- Pelayanan Penggantian Akta yang hilang, Rusak, Salah Cetak

Adapun teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Rapat adalah menggunakan alat penghitungan berupa Daftar Hadir Rapat, Sosialisasi dan sebagainya, mengambil data dari SPJ tahun 2020. Dalam hal ini, pihak internal tidak dihitung setiap 1 orang hanya dihitung 1 kali.

Selanjutnya, jumlah populasi akan menentukan jumlah responden yang diperlukan, yaitu didasarkan pada **“Tabel Sampel Morgan dan 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

Pada survei tahun 2021 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar		Kuesioner Rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	20	6	10	10
2.	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	29.230	125	65	56
3.	Bidang Pendaftaran Penduduk	116.933	127	50	44
4.	Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	30.539	125	65	56

3. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen survei. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei sebagaimana panduan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dilaksanakan menggunakan 2 (dua) macam kuesioner, yaitu:

- a. Kuesioner Standar (untuk layanan langsung); dan
- b. Kuesioner Rapat (untuk layanan rapat).

Kuesioner Standar tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

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) Kualitas Produk

Kualitas produk adalah tingkat mutu 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

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Di samping itu, sebagai muatan lokal maka digunakan juga **“kuesioner rapat”**, mempertimbangkan bahwa praktek pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi juga pelayanan rapat/pertemuan. Kuesioner rapat tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Undangan Rapat
- 2) Peserta Rapat
- 3) Pimpinan/Narasumber Rapat
- 4) Materi Rapat
- 5) Waktu Rapat
- 6) Manfaat Rapat
- 7) Petugas Rapat
- 8) Sarana dan Prasarana Rapat
- 9) Makan dan Minum Rapat.

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan melalui pengisian kuesioner secara mandiri;
- b. Dilakukan oleh Petugas Survei dengan cara mewawancarai pengguna layanan, dan kemudian diisikan dalam kuesioner.

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview* untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

4. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan menghitung isian responden pada kuesioner terhadap masing-masing unsur pelayanan, dengan menggunakan “**Tabel Pengolahan Data IKM**” yang telah disiapkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,11111
-------------------------------------	---	---	---	---------------	---	---------

Untuk memperoleh nilai IKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$	x	Nilai Penimbang
-----	---	---	---	--------------------

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Satuan Organisasi} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai pedoman. Tabel dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

M. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah ditetapkan sebagai salah satu lokasi Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2021.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, yang dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah

Kabupaten Sleman. Adapun kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diatur dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 13 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

a. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyusunan rencana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 2) perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) pelaksanaan, pelayanan, pembinaan dan pengendalian urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 5) pelaksanaan kesekretariatan dinas; dan
- 6) pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya dan atau sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Susunan Organisasi

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri dari:

- 1) Kepala Dinas;
- 2) Sekretariat terdiri dari:

- 2.1. Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
- 2.2. Subbagian Perencanaan dan Keuangan.
- 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:
 - 3.1. Seksi Identitas Penduduk;
 - 3.2. Seksi Pindah Datang; dan
 - 3.3. Seksi Pendataan Penduduk.
- 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:
 - 4.1. Seksi Kelahiran dan Kematian;
 - 4.2. Seksi Perkawinan, Perceraian; dan
 - 4.3. Seksi Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan.
- 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data terdiri dari:
 - 5.1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - 5.2. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan; dan
 - 5.3. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai dengan bulan Juli 2021 sebanyak 32 orang dengan komposisi 13 orang pejabat struktural, 3 orang fungsional tertentu, dan 16 orang fungsional umum, sedangkan Pegawai Tidak Tetap (PTT) 1 orang, Pegawai Harian Lepas 39 orang dan Outsourcing 5 orang personil.

N. IDENTITAS PETUGAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Petugas Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020 adalah;

Nama : Naimuddin Irfan Miaguratji, S.H.

NIP : 19900110 201503 1 005

Pangkat, Golongan : Penata Muda Tk. I, III/b

Jabatan : Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Umum
dan Kepegawaian

Dalam melaksanakan survei, Petugas Survei dibantu dan didukung oleh semua jajaran birokrasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

O. TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA (2020)

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan sebuah langkah periodik dan berkesinambungan, sehingga upaya perbaikan yang telah dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil survei dimaksud perlu disajikan, guna menjadi referensi pada waktu-waktu berikutnya.

Pada **hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020** di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana;
2. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Selanjutnya ketiga unsur pelayanan tersebut telah menjadi fokus dan prioritas pembenahan, melalui langkah-langkah upaya perbaikan yang sudah dilakukan, antara lain:

1. Memperbaiki sarana dan prasarana yang ada antara lain perbaikan dan penambahan AC, perubahan sistem antrian dengan menggunakan identitas pemohon yang didampingi petugas antrian dan pembuatan kanopi untuk ruang tunggu di area terbuka (teras) untuk mengurangi kontak antar sesama pemohon dan mengurangi penyebaran virus agar masyarakat pemohon layanan administrasi kependudukan lebih nyaman dan tertib.

2. Waktu Penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP, dan melaksanakan kajian dan evaluasi terhadap SOP yang ada agar lebih efektif dan mempercepat proses layanan dan melalui program inovasi pelayanan, antara lain Pembuatan layanan online berbasis website (dukcapilonline.slemankab.go.id), LUKA DESI (Keluarga Berduka Desa Siaga), Jemput Bola layanan E-KTP dan Pelayanan Pencatatan sipil (Akta Kelahiran dan Akta Kematian) di desa-desa di Kabupaten Sleman, Jemput Bola Layanan Akta Kelahiran. Melalui program inovasi pelayanan ini sebagai upaya untuk mempercepat layanan administrasi kependudukan.
3. Penanganan pengaduan baik secara tatap muka maupun tidak langsung melalui Aplikasi Lapor Sleman, e-PPID dan media sosial Twitter dan Instagram @DukcapilSleman telah disusun SOP Penanganan Pengaduan dan Standar Pelayanan penanganan pengaduan, setiap pengaduan yang ada untuk segera ditindak lanjuti.

P. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	407
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	403
3.	Waktu Penyelesaian	384
4.	Biaya/Tarif	500
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	405
6.	Kompetensi Pelaksana	410
7.	Perilaku Pelaksana	410
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	371
9.	Sarana dan Prasarana	401

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 2.2
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	177
2.	Peserta Rapat	180
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	199
4.	Materi Rapat	191
5.	Waktu Rapat	172
6.	Manfaat Rapat	204
7.	Petugas Rapat	183
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	179
9.	Makan dan Minum Rapat	179

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 2.3
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	422
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	420
3.	Waktu Penyelesaian	397
4.	Biaya/Tarif	508
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	408
6.	Kompetensi Pelaksana	424
7.	Perilaku Pelaksana	423
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	392
9.	Sarana dan Prasarana	409

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 2.4
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	138
2.	Peserta Rapat	140
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	152
4.	Materi Rapat	151
5.	Waktu Rapat	141
6.	Manfaat Rapat	156
7.	Petugas Rapat	143
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	143
9.	Makan dan Minum Rapat	143

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 2.5
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Bidang PIAK

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	410
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	415
3.	Waktu Penyelesaian	393
4.	Biaya/Tarif	498
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	408
6.	Kompetensi Pelaksana	425
7.	Perilaku Pelaksana	410
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	384
9.	Sarana dan Prasarana	401

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 2.6
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Bidang PIAK

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	179
2.	Peserta Rapat	175
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	189
4.	Materi Rapat	187
5.	Waktu Rapat	175
6.	Manfaat Rapat	205
7.	Petugas Rapat	183
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	178
9.	Makan dan Minum Rapat	183

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 2.7
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	23
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	23
3.	Waktu Penyelesaian	23
4.	Biaya/Tarif	28
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	23
6.	Kompetensi Pelaksana	24
7.	Perilaku Pelaksana	24
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
9.	Sarana dan Prasarana	23

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 2.8
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	33
2.	Peserta Rapat	34
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	36
4.	Materi Rapat	33
5.	Waktu Rapat	31
6.	Manfaat Rapat	34
7.	Petugas Rapat	33
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	33
9.	Makan dan Minum Rapat	34

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden.

Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada pada masing-masing satuan organisasi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.26
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.22
3.	Waktu Penyelesaian	3.07
4.	Biaya/Tarif	4.00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24
6.	Kompetensi Pelaksana	3.28
7.	Perilaku Pelaksana	3.28
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.97
9.	Sarana dan Prasarana	3.21

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 3.2
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	3.16
2.	Peserta Rapat	3.21
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	3.55
4.	Materi Rapat	3.41
5.	Waktu Rapat	3.07
6.	Manfaat Rapat	3.64
7.	Petugas Rapat	3.27
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	3.20
9.	Makan dan Minum Rapat	3.20

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 3.3
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.32
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.31
3.	Waktu Penyelesaian	3.13
4.	Biaya/Tarif	4.00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21
6.	Kompetensi Pelaksana	3.34
7.	Perilaku Pelaksana	3.33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09
9.	Sarana dan Prasarana	3.22

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 3.4
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	3.14
2.	Peserta Rapat	3.18
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	3.45
4.	Materi Rapat	3.43
5.	Waktu Rapat	3.20
6.	Manfaat Rapat	3.55
7.	Petugas Rapat	3.25
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	3.25
9.	Makan dan Minum Rapat	3.25

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 3.5
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Bidang PIAK

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.23
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.27
3.	Waktu Penyelesaian	3.09
4.	Biaya/Tarif	3.92
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21
6.	Kompetensi Pelaksana	3.35
7.	Perilaku Pelaksana	3.23
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.02
9.	Sarana dan Prasarana	3.16

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 3.6
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Bidang PIAK

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	3.20
2.	Peserta Rapat	3.13
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	3.38
4.	Materi Rapat	3.34
5.	Waktu Rapat	3.13
6.	Manfaat Rapat	3.66
7.	Petugas Rapat	3.27
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	3.18
9.	Makan dan Minum Rapat	3.27

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 3.7
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.29
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.29
3.	Waktu Penyelesaian	3.29
4.	Biaya/Tarif	4.00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.29
6.	Kompetensi Pelaksana	3.43
7.	Perilaku Pelaksana	3.43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.14
9.	Sarana dan Prasarana	3.29

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 3.8
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	3.30
2.	Peserta Rapat	3.40
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	3.60
4.	Materi Rapat	3.30
5.	Waktu Rapat	3.10
6.	Manfaat Rapat	3.40
7.	Petugas Rapat	3.30
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	3.30
9.	Makan dan Minum Rapat	3.40

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11111.

Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0.36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.36
3.	Waktu Penyelesaian	0.34
4.	Biaya/Tarif	0.44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.36
6.	Kompetensi Pelaksana	0.36
7.	Perilaku Pelaksana	0.36
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.36
9.	Sarana dan Prasarana	0.33
	Jumlah	3.28

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 4.2

Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	0.35
2.	Peserta Rapat	0.36
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	0.39
4.	Materi Rapat	0.38
5.	Waktu Rapat	0.34
6.	Manfaat Rapat	0.40
7.	Petugas Rapat	0.36
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	0.36
9.	Makan dan Minum Rapat	0.36

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 4.3

Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0.37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.37
3.	Waktu Penyelesaian	0.35
4.	Biaya/Tarif	0.44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.36
6.	Kompetensi Pelaksana	0.37
7.	Perilaku Pelaksana	0.37
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.34
9.	Sarana dan Prasarana	0.36
	Jumlah	3.33

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 4.4

Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	0.35
2.	Peserta Rapat	0.35
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	0.38
4.	Materi Rapat	0.38
5.	Waktu Rapat	0.36
6.	Manfaat Rapat	0.39
7.	Petugas Rapat	0.36
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	0.36
9.	Makan dan Minum Rapat	0.36

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 4.5
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Bidang PIAK

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0.36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.36
3.	Waktu Penyelesaian	0.34
4.	Biaya/Tarif	0.44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.36
6.	Kompetensi Pelaksana	0.37
7.	Perilaku Pelaksana	0.36
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.34
9.	Sarana dan Prasarana	0.35
	Jumlah	3.28

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 4.6
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Bidang PIAK

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	0.36
2.	Peserta Rapat	0.35
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	0.37
4.	Materi Rapat	0.37
5.	Waktu Rapat	0.35
6.	Manfaat Rapat	0.41
7.	Petugas Rapat	0.35
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	0.35
9.	Makan dan Minum Rapat	0.36

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 4.7
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)
pada Sekretariat

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0.37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.37
3.	Waktu Penyelesaian	0.33
4.	Biaya/Tarif	0.44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.37
6.	Kompetensi Pelaksana	0.38
7.	Perilaku Pelaksana	0.38
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.35
9.	Sarana dan Prasarana	0.37
	Jumlah	3.38

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

Tabel 4.8
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Rapat*)
pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Undangan Rapat	0.37
2.	Peserta Rapat	0.38
3.	Pimpinan/Narasumber Rapat	0.40
4.	Materi Rapat	0.37
5.	Waktu Rapat	0.34
6.	Manfaat Rapat	0.38
7.	Petugas Rapat	0.37
8.	Sarana dan Prasarana Rapat	0.37
9.	Makan dan Minum Rapat	0.38

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021

4. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 4.1 hingga Tabel 4.8) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut;

1. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, memperoleh:

- a. 3.28×25 (nilai dasar) = 82.02 (hasil kuesioner standar)
- b. 3.30×25 (nilai dasar) = 82.54 (hasil kuesioner rapat)

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil adalah angka rata-rata dari kedua nilai IKM tersebut, yaitu 82.28

2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memperoleh:

- a. 3.33×25 (nilai dasar) = 83.18 (hasil kuesioner standar)
- b. 3.30×25 (nilai dasar) = 82.51 (hasil kuesioner rapat)

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah angka rata-rata dari kedua nilai IKM tersebut, yaitu 82.84

3. Bidang PIAK, memperoleh:

- a. 3.28×25 (nilai dasar) = 81.89 (hasil kuesioner standar)
- b. 3.28×25 (nilai dasar) = 82.04 (hasil kuesioner rapat)

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Bidang PIAK adalah angka rata-rata dari kedua nilai IKM tersebut, yaitu 81.96

4. Sekretariat, memperoleh:

- a. 3.38×25 (nilai dasar) = 84.52 (hasil kuesioner standar)
- b. 3.34×25 (nilai dasar) = 83.61 (hasil kuesioner rapat)

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Bagian Umum dan Kepegawaian adalah angka rata-rata dari kedua nilai IKM tersebut, yaitu 84.06

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah angka rata-rata dari nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Perangkat Daerah	=	$\frac{82.28 + 82.84 + 81.96 + 84.06}{4}$
----------------------	---	---

Sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah menghasilkan nilai IKM =

82,92

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 5
Konversi Indeks

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sehingga nilai IKM yang mencapai 82.92 jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan = **B**
- Kinerja = **BAIK**

5. Apresiasi/Penghargaan, Kritik, maupun Saran dari Responden

Kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini menyediakan ruang bagi responden untuk menuliskan apresiasi/penghargaan, kritik, maupun saran. Penyediaan ruang ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan bagi responden berpendapat secara leluasa atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari sisi kepentingan penyelenggara pelayanan publik, isian responden pada ruang dimaksud akan sangat membantu ketajaman analisis, sehingga semakin mendekati kebenaran.

Ada 356 (tiga ratus lima puluh enam) responden yang memanfaatkan ruang tersebut untuk menuliskan pendapatnya. Dari pendapat yang masuk, dapat ditarik benang merahnya sebagai berikut:

1. Sebagian responden (114 responden) mengeluhkan tentang sarana dan prasarana seperti gedungnya perlu diperbesar lagi karena ruang pelayanan terlalu kecil serta parkir yang kurang luas.
2. Sebagian responden (21 responden) mengeluhkan tentang kecepatan pelayanan.
3. Sebagian responden (42 responden) menyarankan meningkatkan pelayanan.
4. Sebagian responden (179 responden) merasa puas terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masuk dalam kategori BAIK.
- b. Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masuk dalam kategori BAIK.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masuk dalam kategori baik, namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

Q. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei menggunakan 2 (dua) jenis kuesioner yang masing-masing meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan di masing-masing satuan kerja, yaitu;

1. Di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
 - a. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 371;

- b. Kecepatan waktu, dengan nilai 384; dan
- c. Penanganan Pengaduan 401

Sedangkan hasil survei menggunakan **“kuesioner rapat”**, 3 nilai terendah didapat pada unsur:

- a. Pengelolaan waktu, dengan nilai 172;
- b. Kejelasan Undangan, dengan nilai 177; dan
- c. Sarana Prasarana dengan nilai 179

2. Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 3 nilai terendah hasil survei menggunakan **“kuesioner standar”** adalah pada unsur:

- a. Kecepatan Waktu, dengan nilai 397;
- b. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 392; dan
- c. Penanganan Pengaduan dengan nilai 409

Sedangkan hasil survei menggunakan **“kuesioner rapat”**, 3 nilai terendah didapat pada unsur:

- a. Undangan, dengan nilai 138;
- b. Kesesuaian Peserta dengan nilai 140; dan
- c. Waktu, dengan nilai 141

3. Di Bidang PIAK 3 nilai terendah hasil survei menggunakan **“kuesioner standar”** adalah pada unsur:

- a. Sarana dan Prasarana ,dengan nilai 384;
- b. Kecepatan Waktu, dengan nilai 393; dan
- c. Penanganan Pengaduan dengan nilai 401

Sedangkan hasil survei menggunakan **“kuesioner rapat”**, 3 nilai terendah didapat pada unsur:

- a. Pengelolaan Waktu, dengan nilai 175;
- b. Kesesuaian Peserta dengan nilai 175; dan

- c. Undangan, dengan nilai 179
- 4. Di Sekretariat 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
 - a. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 22;
 - b. Kecepatan Waktu, dengan nilai 23; dan
 - c. Penanganan Pengaduan dengan nilai 23

Sedangkan hasil survei menggunakan “**kuesioner rapat**”, 3 nilai terendah didapat pada unsur:

- d. Pengelolaan Waktu, dengan nilai 31;
- e. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 33; dan
- f. Materi dengan nilai 33

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, ada 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah sebagai hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah:

- 1. Sarana dan Prasarana;
- 2. Kecepatan waktu; dan
- 3. Penanganan Pengaduan.

Menindaklanjuti hal tersebut, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka telah dirumuskan rencana langkah-langkah perbaikan ke depan yaitu:

1. Pembenahan dan peningkatan sarana-prasarana pelayanan publik untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan masyarakat pengguna layanan.
2. Mengusulkan pembangunan gedung baru yang lebih luas dan representatif untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
3. Membuat inovasi-inovasi pelayanan untuk mempercepat dan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Melaksanakan sosialisasi administrasi kependudukan dan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) kepada masyarakat untuk memberikan pemahaman kebijakan pemerintah di bidang administrasi kependudukan.
5. Pengkajian dan perbaikan prosedur pelayanan (SOP) untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan.
6. Melakukan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan mempublikasikan SP ke Media Elektronik dan Non Elektronik agar Masyarakat dapat mengetahui Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Alur Pelayanan dan Waktu Pelayanan.
7. Peningkatan kualitas SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui pendidikan dan pelatihan.
8. Menyediakan Ruang Khusus untuk Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan.

Sedangkan 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah sebagai hasil survei menggunakan “**kuesioner rapat**” adalah:

1. Pengelolaan waktu;

2. Kejelasan Undangan; dan

3. Sarana Prasarana

Upaya perbaikan yang akan dilaksanakan menindaklanjuti hasil tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk pengelolaan waktu dan kejelasan undangan yang kurang efektif, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman akan lebih meningkatkan manajemen waktu pada saat rapat serta penentuan peserta rapat yang sesuai dengan materi yang di bahas agar terciptanya sinergitas antar organisasi sehingga mendapatkan output yang berkualitas.
2. Pembenahan dan peningkatan sarana-prasarana penunjang seperti pengadaan LCD, penambahan AC dan alat penunjang lainnya untuk meningkatkan kenyamanan peserta rapat.

R. PENUTUP

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman disemua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Selanjutnya sebagaimana amanat Pasal 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka kami mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui berbagai media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

**PUBLIKASI HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE I
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2021**

NILAI IKM

**82,92
(BAIK)**

**NAMA LAYANAN:
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

JUMLAH RESPONDEN = 549 ORANG

JENIS KELAMIN: L= 311 ORANG/
P = 238 ORANG

PENDIDIKAN:

SD = 23 ORANG

SMP = 62 ORANG

SMA = 205 ORANG

DIPLOMA = 84 ORANG

SARJANA = 142 ORANG

PASCASARJANA = 33 ORANG

**PERIODE SURVEI
JANUARI S.D. JUNI 2021**

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT.