

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pasal 1 (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam urusan pemerintahan menangani 2 (dua) urusan yakni 1) Urusan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, dan 2) Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dimatkan bahwa indikator kinerja utama (IKU) yang ditetapkan dalam RPJMD Provinsi Riau 2019-2024 adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2020 Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Provinsi Riau.

### **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

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

4. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Riau Tahun 2019-2024.

### **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 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 kebutuhan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen 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 tata cara 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 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau, 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 mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau.
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 Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau 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. Diketuainya 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 Pemberdayaan Masyarakat, Desa, 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 Pemberdayaan Masyarakat, Desa, 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**

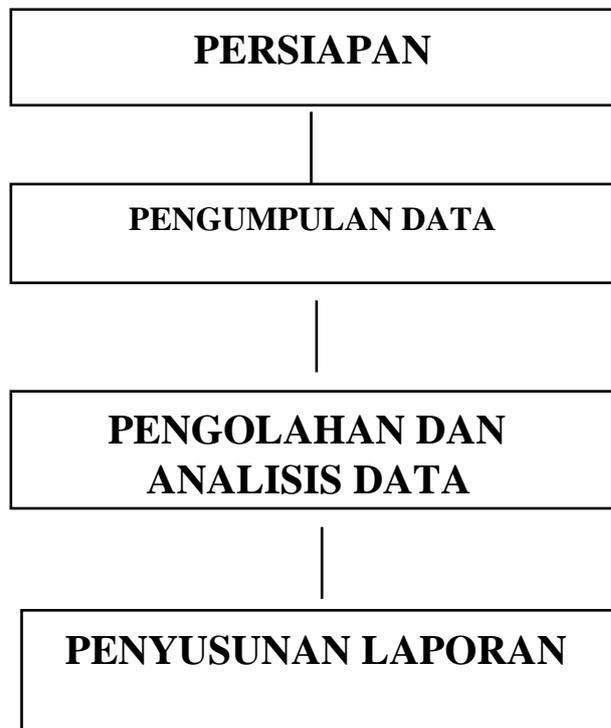
### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Agustus sampai dengan Desember Tahun 2020 dengan mengedarkan 370 ( tiga ratus puluh ) kuesioner kepada Responden yang menjadi penerima pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk dan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Provinsi Riau.

#### **2.2 Tahapan Kegiatan Survei**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

## 2.2.1 Persiapan

### 1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
  - 1) Pengarah.
  - 2) Pelaksana, terdiri dari:
    - a) Ketua.
    - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang.
  - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

### 2. Penyiapan Bahan Survei

#### a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

#### a) Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:

##### 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

##### 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

### 3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. 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.

#### b. Bentuk Jawaban

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

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 2.2.2 Pengumpulan Data

### a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran

sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Survei kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar dapat diketahui peningkatan / penurunan tingkat kepuasan masyarakat LIPI atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya.

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada kuisisioner dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 14 Tahun 2017 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata – rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Setelah diperoleh nilai bobot rata – rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata – rata tertimbang dari masing – masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per pertanyaan}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi Indeks} = \text{Hasil Indeks} \times 25$$

#### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

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

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN DAN HASIL PENGUKURAN**

#### **3.1 Pelaksanaan**

##### **a. Persiapan Survei**

###### **1. Penetapan Pelaksana**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola. Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah : Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi RiauPelaksana yang terdiri dari:
  - 2) Pelaksana yang terdiri dari:
    - a) Ketua : Dra. Dwi Setiawati, M.Si (Kepala Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil)
    - b) Anggota : - Andryco, S.STP, M.Si (Kepala Subbag Perencanaan Program)  
- Asnarita, SP, MH (Kepala Seksi Bina Aparatur Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil)  
- Riko Varias, SKM (Fungsional Perencana Muda)
  - 3) Sekretariat : Staf Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

##### **b. Bahan Survei**

Bahan survei adalah berupa kuesioner 2 halaman. Halaman pertama memuat pemberitahuan secara humanis tentang maksud dan tujuan survei (kuesioner). Sedangkan halaman kedua memuat data masyarakat/Responden dan pertanyaan tentang pendapat responden tentang pelayanan publik.

Pertanyaan terdiri dari 9 (sembilan) aspek yang akan dinilai, yakni :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2. Kemudahan prosedur pelayanan.
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
4. Kewajaran biaya/tarif pelayanan.
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
8. Kualitas sarana dan prasarana.

9. Penanganan pengaduan pengguna pelayanan.

Setiap aspek diberikan pilihan dalam 4 (empat) kategori yang disesuaikan dengan objek pertanyaan, yang secara umum kategori jawaban tersebut dapat disebutkan yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

c. Lokasi waktu pengumpulan data

Lokasi waktu pengumpulan data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat  
Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Provinsi Riau

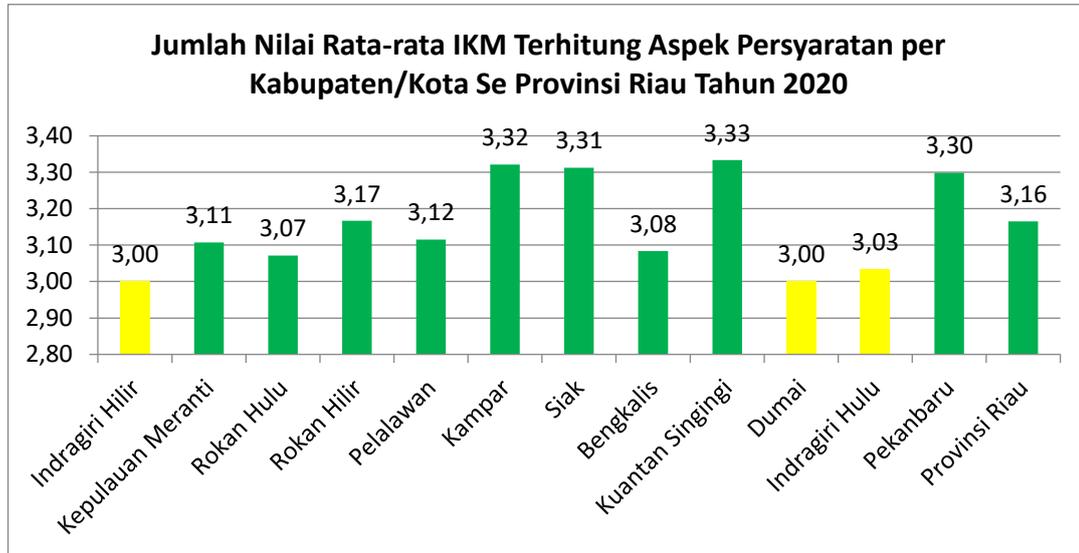
No	Kabupaten/Kota	Waktu Pelaksanaan
1	Indragiri Hilir	31 Agustus 2020
2	Kepulauan Meranti	31 Agustus 2020
3	Rokan Hulu	31 Agustus 2020
4	Rokan Hilir	5 September 2020
5	Pelalawan	11 September 2020
6	Kampar	11 September 2020
7	Siak	11 September 2020
8	Bengkalis	12 September 2020
9	Kuantan Singingi	12 Oktober 2020
10	Dumai	19 Oktober 2020
11	Indragiri Hulu	19 Oktober 2020
12	Pekanbaru	22 Desember 2020

### 3.2 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

#### A. Hasil Perhitungan Rata-rata IKM menurut Kabupaten Kota di Provinsi Riau

Nilai rata-rata IKM Terhitung aspek persyaratan per kabupaten/kota dari total 370 responden ditampilkan pada Grafik-grafik sebagai berikut:

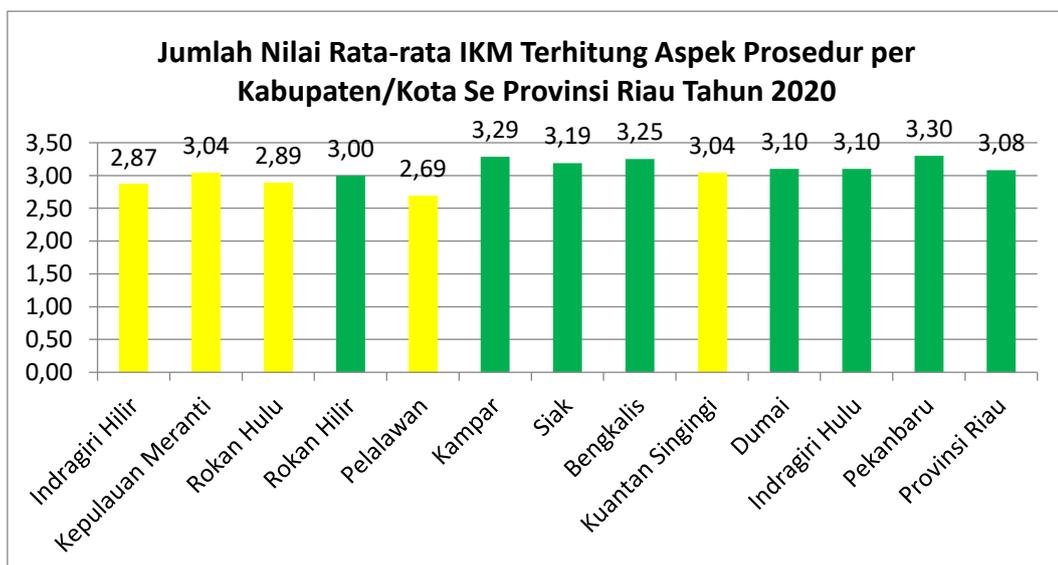
Grafik 3.1



Pada grafik 3.1 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Terhitung aspek persyaratan per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hilir, Kota Dumai dan Indragiri Hulu yang dari total 370 responden. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik.

Nilai rata-rata IKM Terhitung aspek prosedur per kabupaten/kota dari total 370 responden ditampilkan pada Grafik 3.2 berikut:

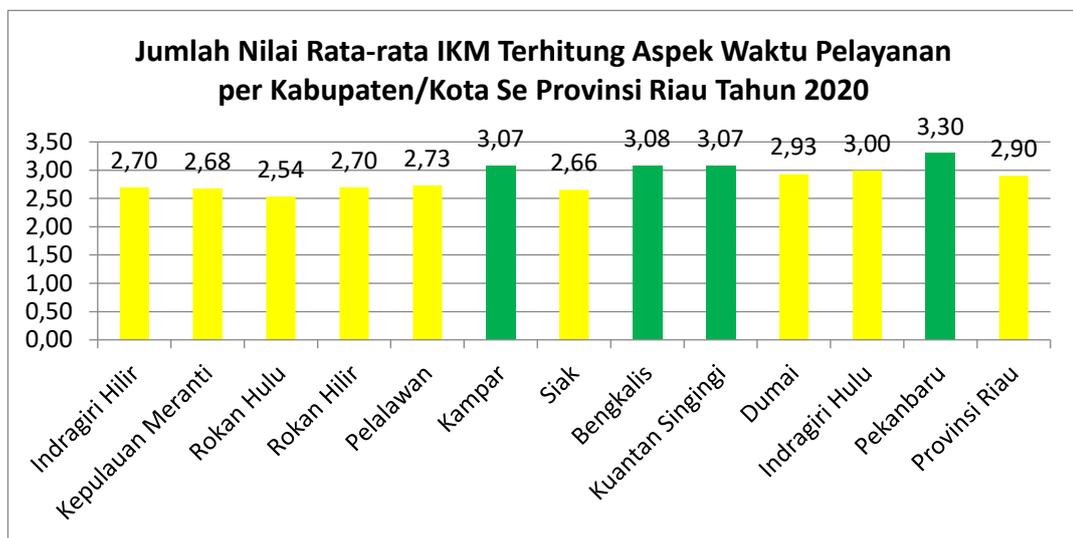
Grafik 3.2



Pada grafik 3.2 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Terhitung aspek prosedur per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hilir, Kepulauan Meranti, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Kuantan Singingi dari total 370 responden. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek prosedur.

Nilai rata-rata IKM Terhitung aspek waktu pelayanan per kabupaten/kota dari total 370 responden ditampilkan pada Grafik 3.3. berikut:

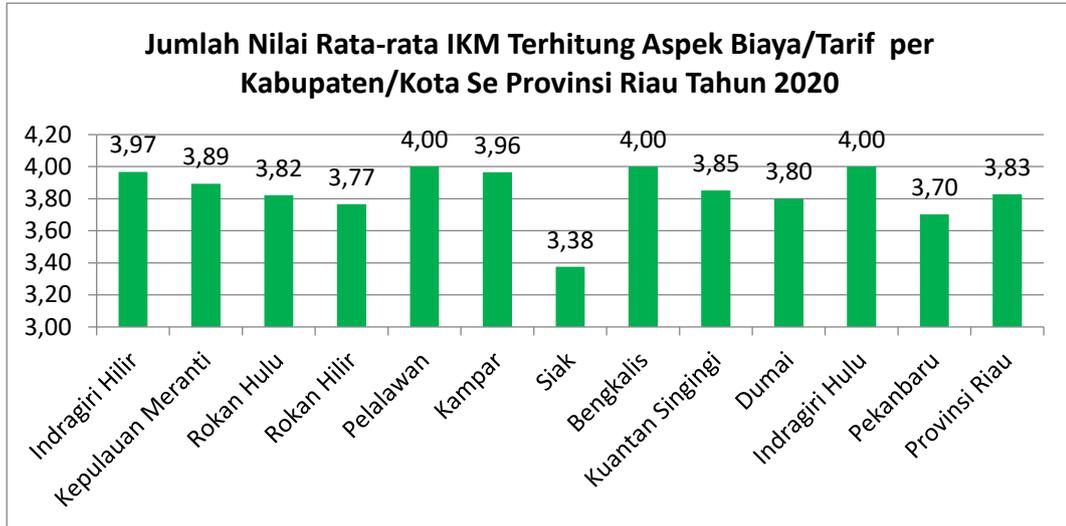
**Grafik 3.3**



Pada grafik 3.3 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Terhitung aspek waktu pelayanan per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hilir, Kepulauan Meranti, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Siak, Kota Dumai, Kabupaten Indragiri Hulu yang dari total 370 responden. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau kurang baik pada aspek waktu pelayanan.

Nilai rata-rata IKM Terhitung aspek biaya/tarif per kabupaten/kota dari total 370 responden ditampilkan pada Grafik 3.4. berikut:

**Grafik 3.4**

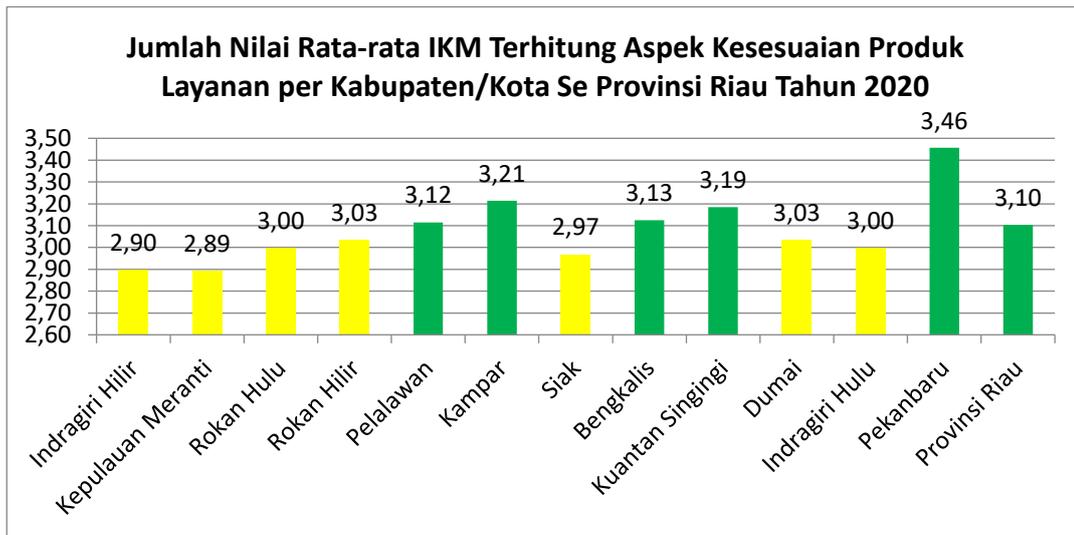


Pada grafik 3.4 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Terhitung aspek biaya/tarif per kabupaten/kota semuanya dengan kinerja pelayanan baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek biaya/tarif.

Nilai rata-rata IKM Terhitung aspek kesesuaian produk layanan per kabupaten/kota dari total 370 responden ditampilkan pada Grafik 3.5. berikut:

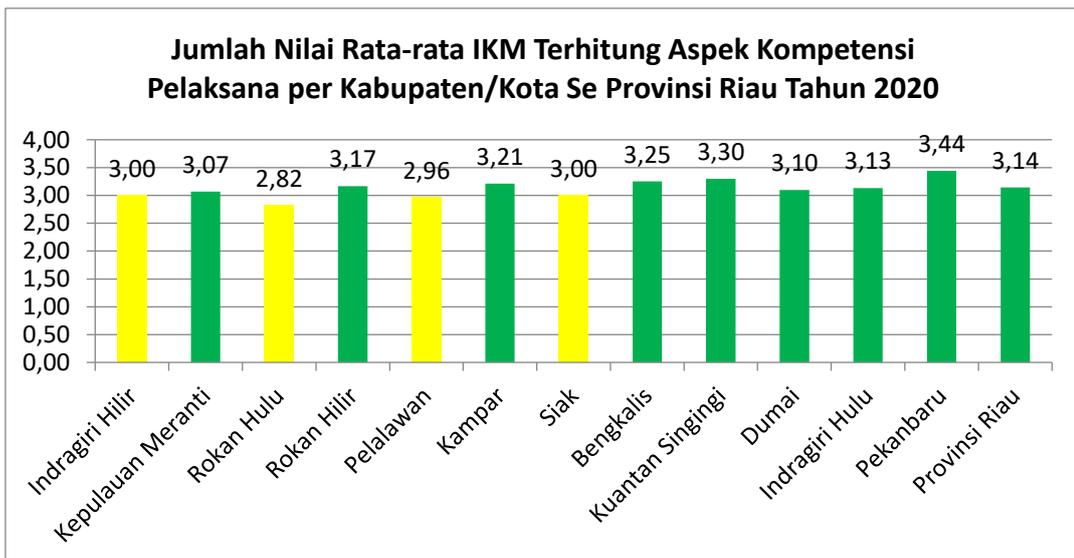
Pada grafik 3.5 di bawah dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Terhitung aspek kesesuaian produk layanan per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Kepulauan Meranti, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kota Dumai dan Kabupaten Indragiri Hulu. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek kesesuaian produk layanan.

**Grafik 3.5**



Nilai rata-rata IKM Terhitung aspek kompetensi pelaksana per kabupaten/kota dari total 370 responden ditampilkan pada Grafik 3.6. berikut:

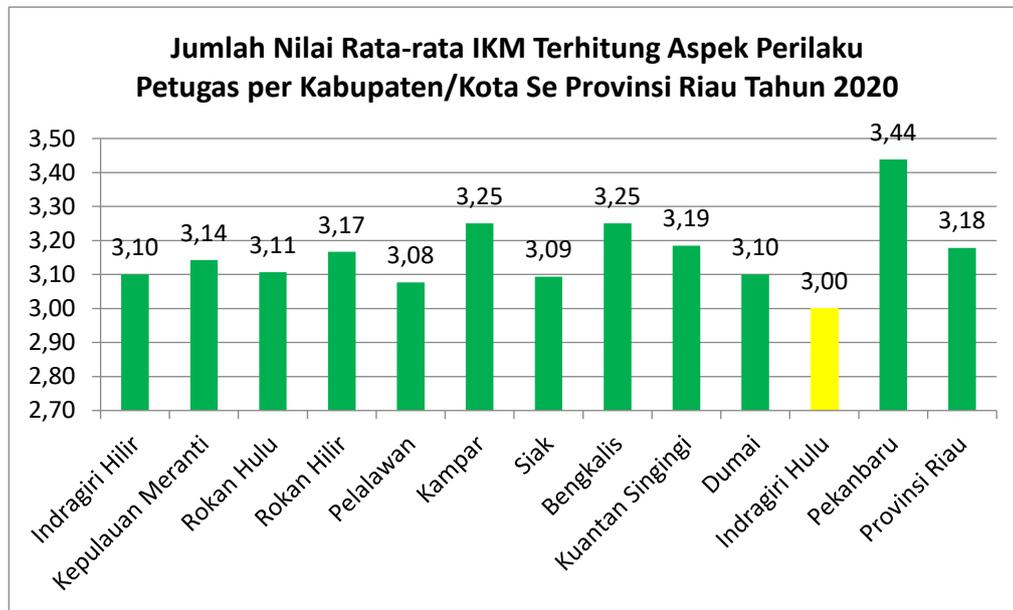
**Grafik 3.6**



Pada grafik 3.6 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Terhitung aspek kompetensi pelaksana per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek kompetensi pelaksana.

Nilai rata-rata IKM Terhitung aspek perilaku petugas per kabupaten/kota dari total 370 responden ditampilkan pada Grafik 3.7 berikut:

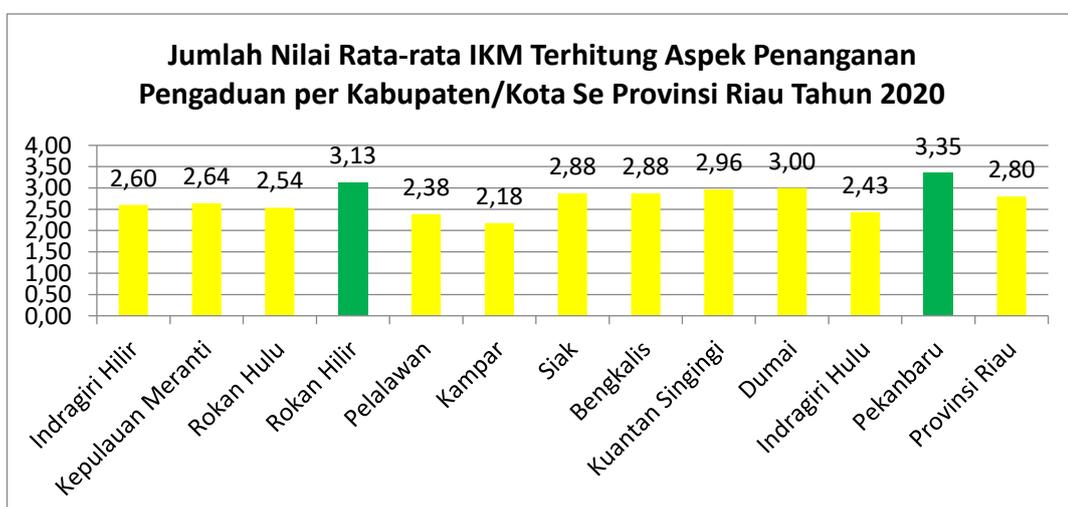
**Grafik 3.7**



Pada grafik 3.7 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Terhitung aspek perilaku petugas per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik hanya 1 (satu) kabupaten yaitu Kabupaten Indragiri Hulu. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek perilaku petugas.

Nilai rata-rata IKM Terhitung aspek penanganan pengaduan per kabupaten/kota dari total 370 responden ditampilkan pada Grafik 3.8. berikut:

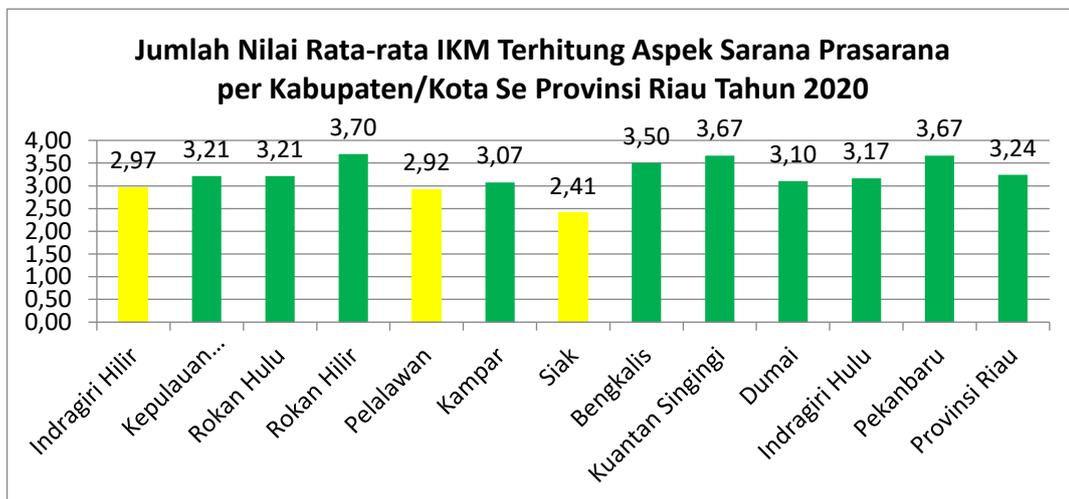
**Grafik 3.8**



Pada grafik 3.8 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Terhitung aspek penanganan pengaduan per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Kepulauan Meranti, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Kampar, Kabupaten Siak, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Kuantan Singingi, Kota Dumai dan Kabupaten Indragiri Hulu. Sedangkan kabupaten/kota berkinerja baik hanya 2 (dua) yakni Kabupaten Rokan Hilir dan Kota Pekanbaru. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah kurang baik pada aspek penanganan pengaduan.

Nilai rata-rata IKM Terhitung aspek sarana prasarana per kabupaten/kota dari total 370 responden ditampilkan pada Grafik 3.9. berikut:

**Grafik 3.9**



Pada grafik 3.9 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Terhitung aspek sarana prasarana per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek sarana prasarana.

### A. Hasil Perhitungan Rata-rata IKM menurut Kabupaten Kota di Provinsi Riau

Terlebih dahulu ditampilkan keterangan pengkodean pertanyaan terhadap responden sebagai berikut:

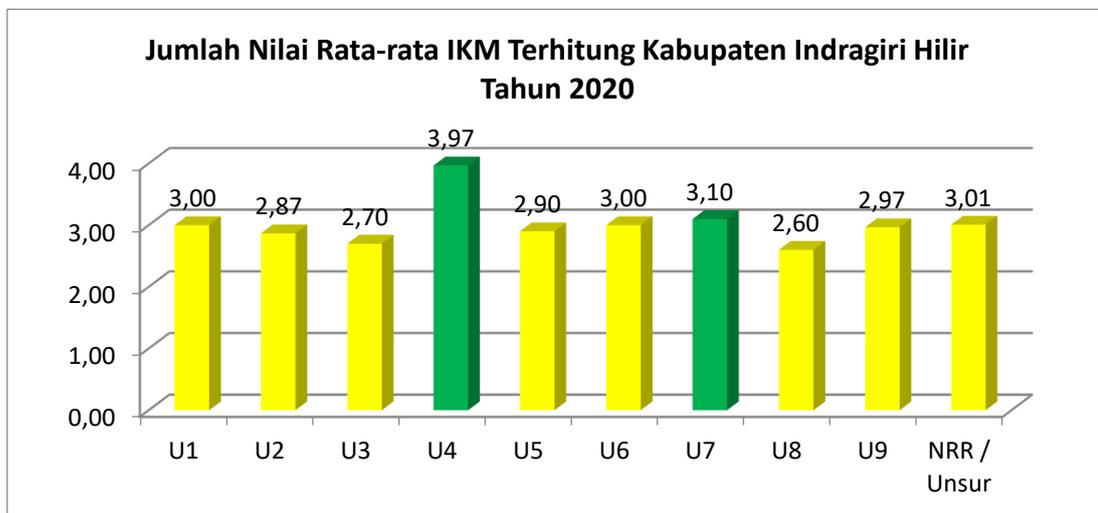
Tabel 3.2

Kode unsur pelayanan masyarakat

No.	Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Prilaku Petugas Pelayanan
U8	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

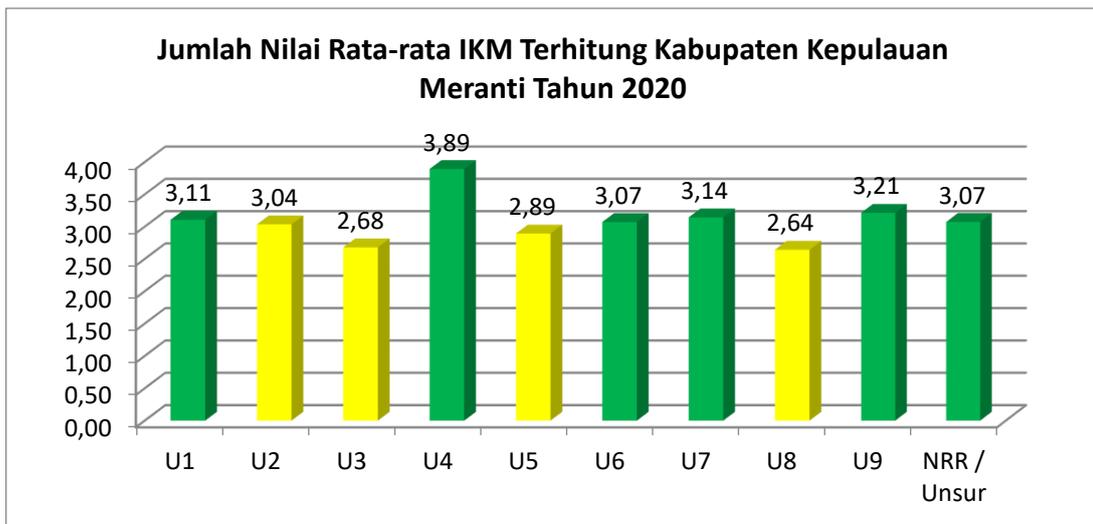
Nilai setiap unsur layanan per kabupaten/kota dengan total 370 responden ditampilkan pada grafik-grafik sebagai berikut.

Grafik 3.10



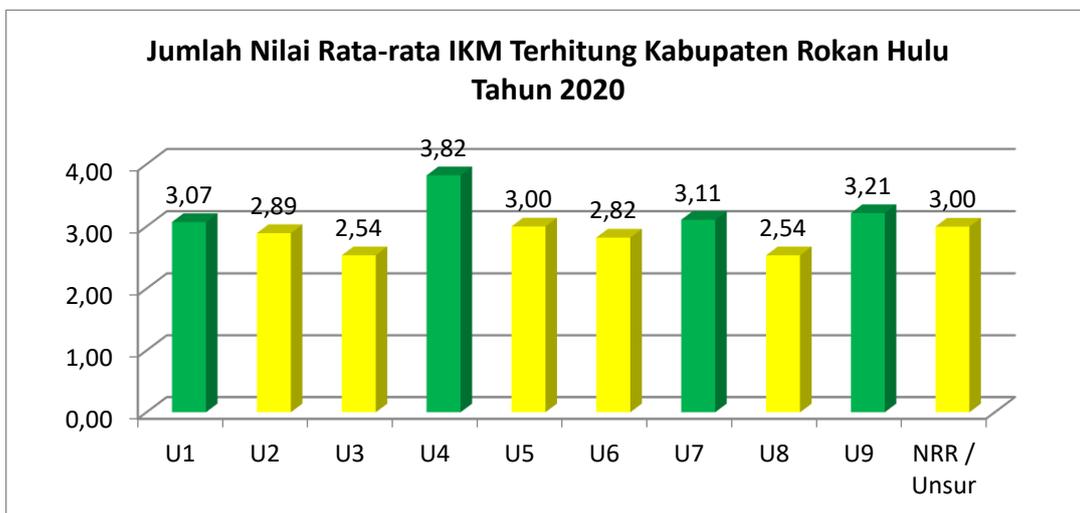
Dari grafik 3.10 dapat dilihat Kabupaten Indragiri berdasarkan survei terhadap 30 (tiga puluh) responden memiliki kinerja kurang baik dengan NRR/Unsur 3,01. Kinerja pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek biaya/tarif dan perilaku petugas. Sedangkan kinerja aspek lainnya berkinerja kurang baik.

**Grafik 3.11**



Dari grafik 3.11 Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan survei terhadap 28 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,07. Kinerja pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek persyaratan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik adalah aspek prosedur, waktu pelayanan dan penanganan pengaduan.

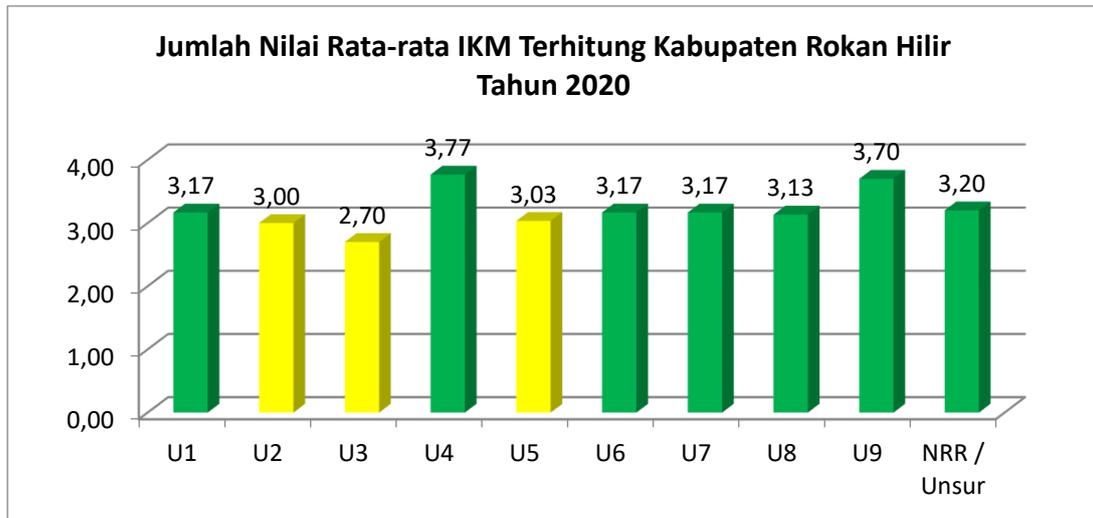
**Grafik 3.12**



Dari grafik 3.12 dapat dilihat Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan survei terhadap 28 responden memiliki kinerja kurang baik dengan NRR/Unsur 3,00. Kinerja pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek persyaratan, biaya/tarif, perilaku petugas, dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik adalah aspek prosedur, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana dan

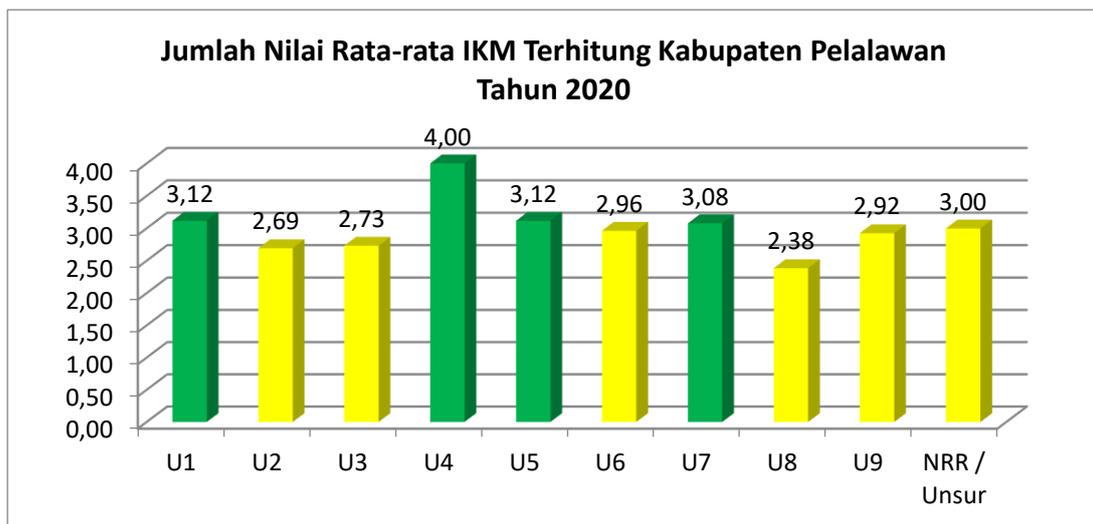
penanganan pengaduan.

**Grafik 3.13**



Dari grafik 3.13 dapat dilihat Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan survei terhadap 30 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,20. Kinerja pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek persyaratan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik adalah aspek prosedur, waktu pelayanan dan produk layanan.

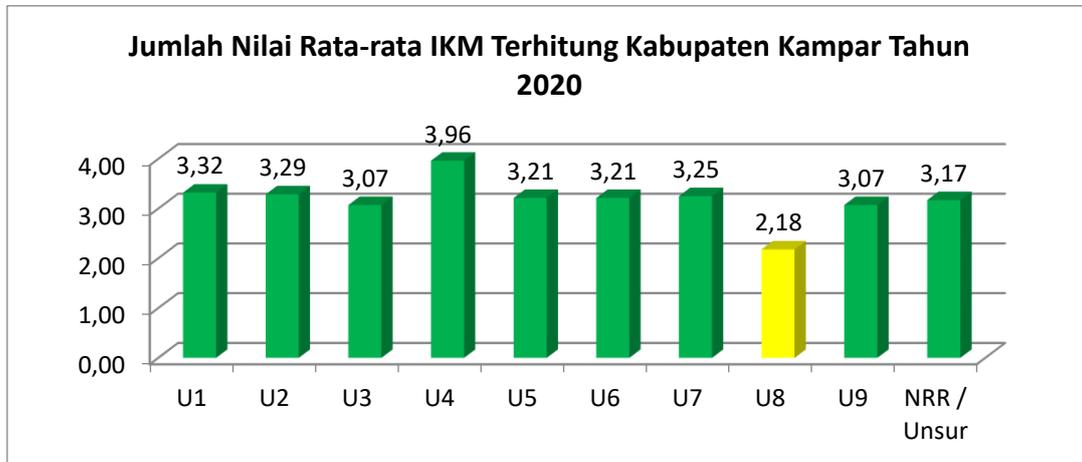
**Grafik 3.14**



Dari grafik 3.14 dapat dilihat Kabupaten Pelalawan berdasarkan survei terhadap 26 responden memiliki kinerja kurang baik dengan NRR/Unsur 3,00. Kinerja pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek persyaratan, biaya/tarif, Produk layanan dan perilaku petugas pelayanan. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik adalah

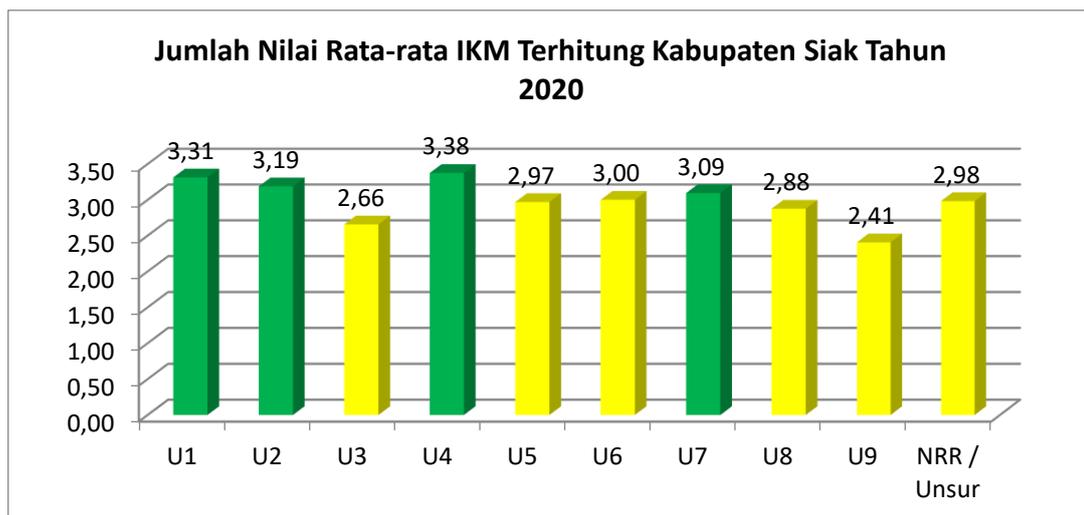
aspek prosedur, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana , penanganan pengaduan dan sarana prasarana.

**Grafik 3.15**



Dari grafik 3.15 dapat dilihat Kabupaten Kampar berdasarkan survei terhadap 28 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,17. Kinerja pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas dan sarana prasarana pelayanan. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik hanya aspek penanganan pengaduan.

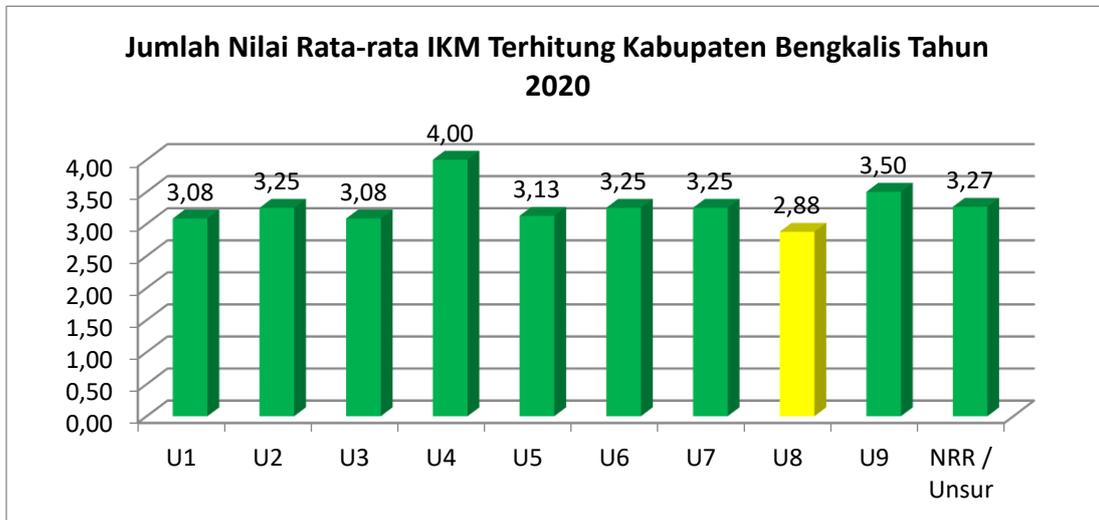
**Grafik 3.16**



Dari grafik 3.16 dapat dilihat Kabupaten Siak berdasarkan survei terhadap 32 responden memiliki kinerja kurang baik dengan NRR/Unsur 2,98. Kinerja pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek persyaratan, prosedur, biaya/tarif dan

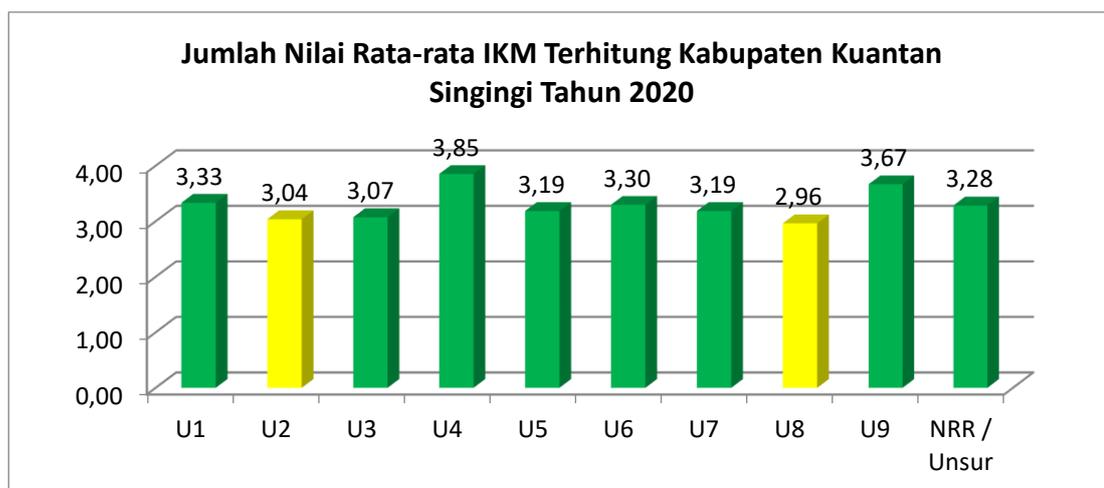
perilaku petugas pelayanan. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik adalah waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan dan sarana prasarana.

**Grafik 3.17**



Dari grafik 3.17 dapat dilihat Kabupaten Bengkalis berdasarkan survei terhadap 24 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,27. Kinerja pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas dan sarana prasarana pelayanan. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik hanya aspek penanganan pengaduan.

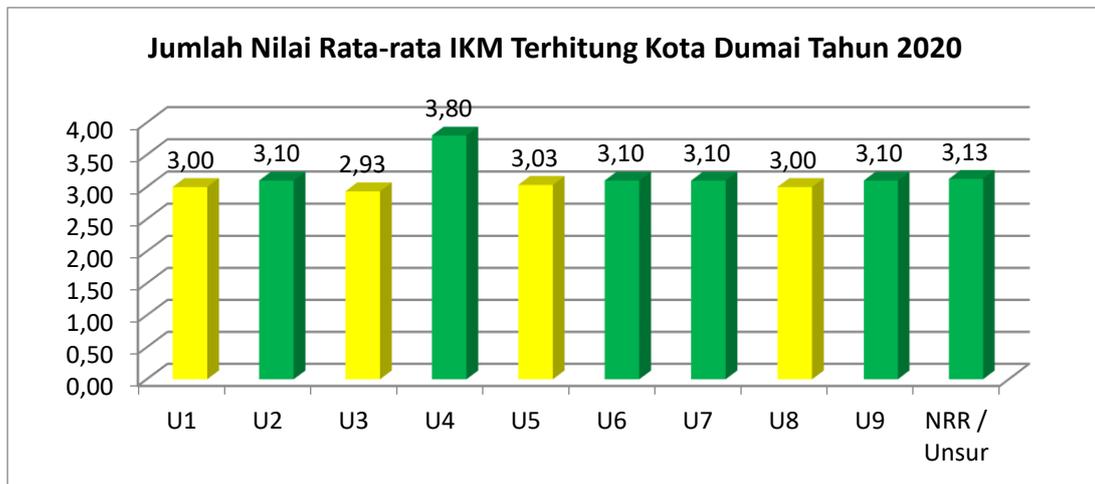
**Grafik 3.18**



Dari grafik 3.18 dapat dilihat Kabupaten Bengkalis berdasarkan survei terhadap 27 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,28. Kinerja pelayanan yang

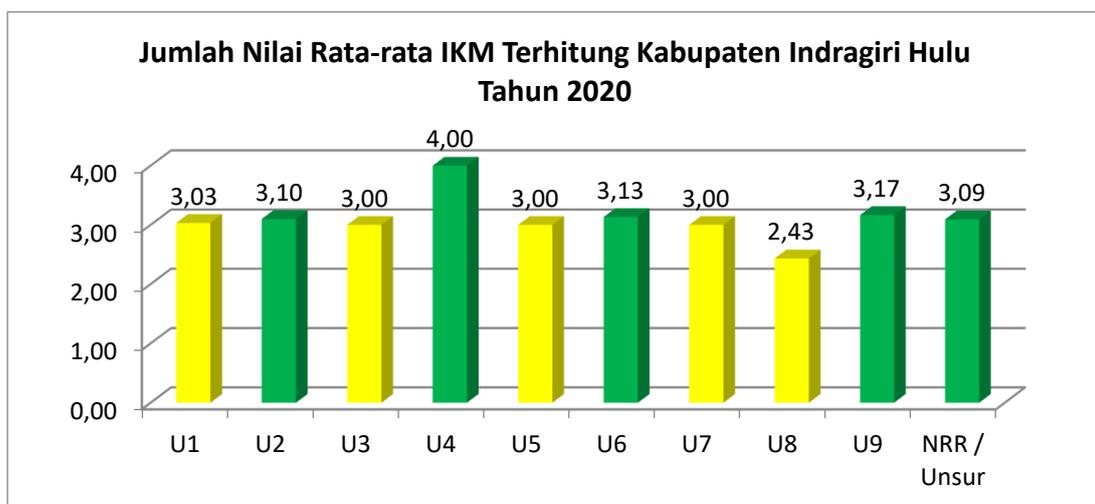
dianggap baik oleh responden adalah aspek persyaratan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas dan sarana prasarana pelayanan. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik adalah aspek prosedur dan penanganan pengaduan.

**Grafik 3.19**



Dari grafik 3.19 dapat dilihat Kota Dumai berdasarkan survei terhadap 30 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,13. Kinerja pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek prosedur, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, perilaku petugas dan sarana prasarana pelayanan. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik aspek persyaratan, waktu pelayanan, produk layanan, dan penanganan pengaduan.

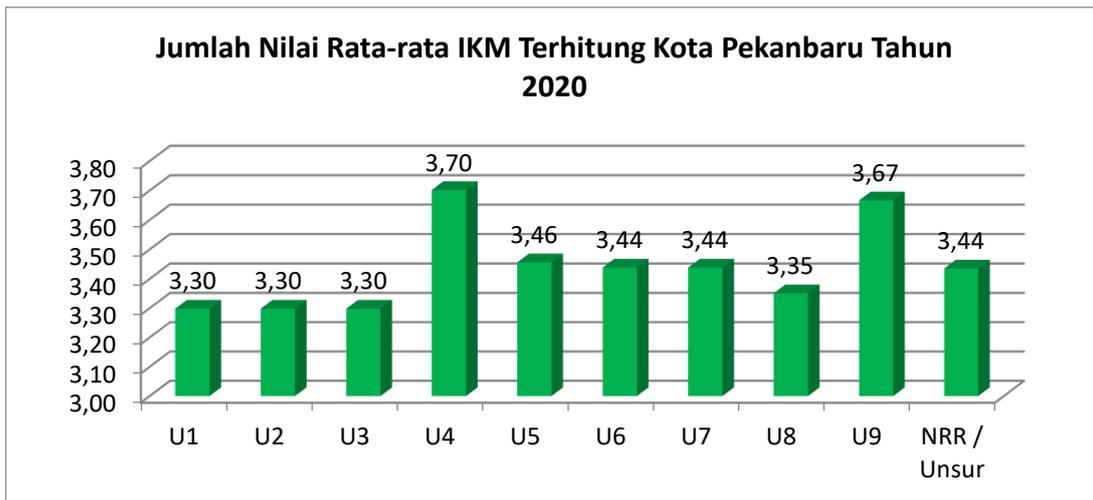
**Grafik 3.20**



Dari grafik 3.20 dapat dilihat Kabupaten Bengkalis berdasarkan survei terhadap 27 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,09. Kinerja pelayanan yang

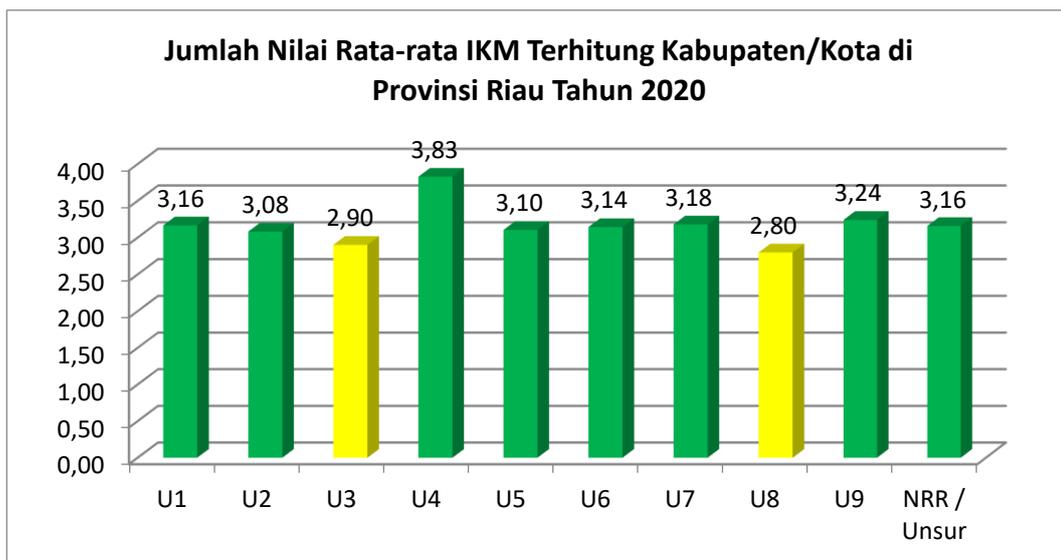
dianggap baik oleh responden adalah aspek prosedur, biaya/tarif, kompetensi pelaksana dan sarana prasarana pelayanan. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik adalah persyaratan, aspek prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, perilaku petugas dan penanganan pengaduan.

**Grafik 3.21**



Dari grafik 3.2 dapat dilihat Kota Pekanbaru berdasarkan survei terhadap 57 responden memberikan penilaian kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,44. Keseluruhan aspek kinerja pelayanan dianggap baik oleh responden.

**Grafik 3.22**



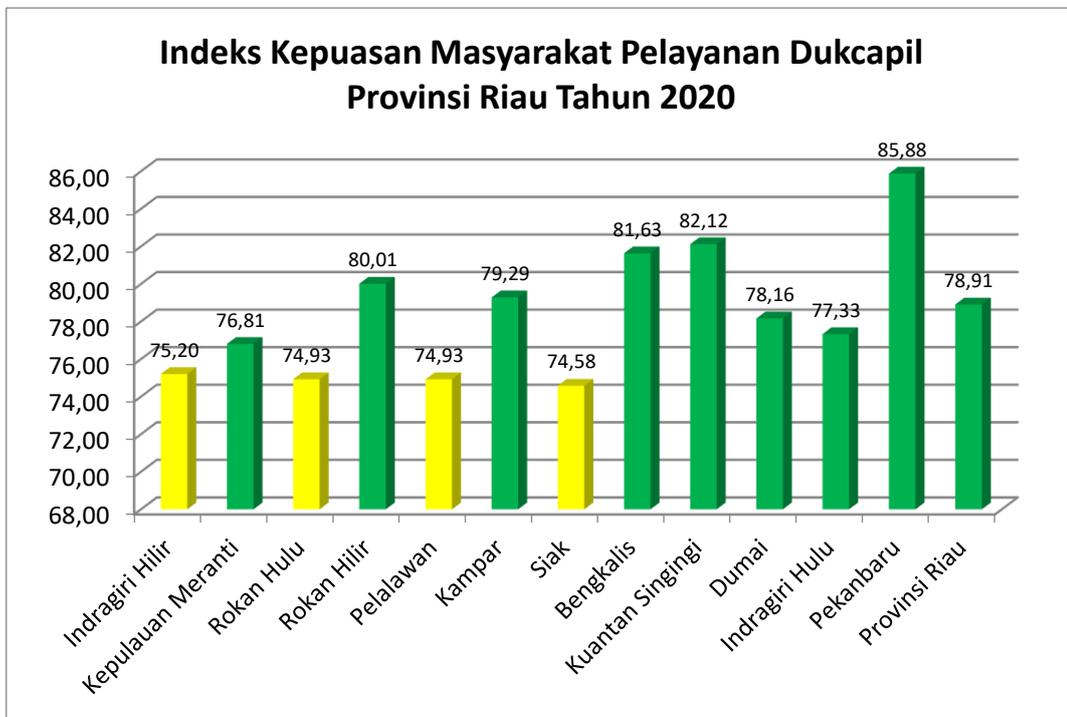
Dari grafik 3.22, secara keseluruhan dapat dilihat bahwa Provinsi Riau berdasarkan survei terhadap 370 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,16. Kinerja

pelayanan yang dianggap baik oleh responden adalah aspek persyaratan, prosedur, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas dan sarana prasarana pelayanan. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik adalah aspek waktu pelayanan dan penanganan pengaduan.

## B. Hasil Perhitungan IKM

Berikut data analisa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Riau pada tahun 2020 berdasarkan hasil penilaian layanan oleh 370 responden, disajikan pada grafik berikut:

Grafik 3.23



Dari grafik 3.23, secara keseluruhan dapat dilihat bahwa Provinsi Riau berdasarkan survei terhadap 370 responden memiliki kinerja baik dengan IKM 78,91. Kabupaten dengan indeks kategori kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak. Kabupaten/kota tertinggi Indeksnya adalah Kota Pekanbaru dengan skor 85,88. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat Provinsi Riau adalah 78,91.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **4.1 Kesimpulan**

1. Responden yang berpartisipasi adalah sebanyak 370 responden melebihi dari target yakni 367 responden.
2. Berdasarkan hasil analisis terhadap unsur kinerja pelayanan yang dinilai oleh responden pencapaian nilai unsur terbesar adalah pada aspek biaya/tarif dengan Jumlah Nilai Rata-rata IKM Terhitung 3,83. Sedangkan unsur kinerja pelayanan yang dinilai oleh responden pencapaian nilai unsur terkecil adalah pada aspek penanganan pengaduan dengan Jumlah Nilai Rata-rata IKM Terhitung 2,80 dan aspek waktu pelayanan dengan Jumlah Nilai Rata-rata IKM Terhitung 2,90.
3. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipersepsikan “BAIK” oleh pengguna yakni masyarakat Provinsi Riau. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62,51-81,25 dengan Nilai IKM 78,17.
4. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring responden dalam pengisian :
  - Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati;
  - Persepsi/pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan kependudukan.

### **4.2 Rekomendasi**

1. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat harus dilakukan terus menerus minimal 1 kali dalam setahun. Responden sedapatnya ditingkatkan secara kuantitas dengan menambah jumlah responden yang dapat mewakili keadaan sebenarnya dan secara kualitas dengan pendistribusian kuesioner secara proporsional menurut jenis pelayanan serta pengukuran di hari pelayanan yang berbeda.
2. Aspek penilaian dapat disesuaikan dengan perkembangan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, misalnya dengan digalakkannya pelayanan administrasi kependudukan secara online, cetak kertas putih secara mandiri dengan pengamanan barcode sebagai pengawasan keabsahan dokumen

kependudukan.

3. Aspek pelayanan yang harus diperbaiki dari keseluruhan unsur adalah waktu pelayanan dan penanganan pengaduan.
4. Analisis tambahan diperlukan untuk melihat hubungan antar variabel yang diukur dengan jenis pelayanan maupun komposisi responden berdasarkan umur, pekerjaan dan pendidikan. Hal lain yang lebih komprehensif adalah data sekunder lain terkait standar minimal prosedur, peralatan dan ruang bangunan dan lain-lain.