

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, dimanatkan bahwa indikator kinerja utama (IKU) yang ditetapkan dalam RPJMD Provinsi Riau 2019-2024 adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu sejak tahun 2020 Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau telah melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Provinsi Riau.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dijadikan indikator bagi pemerintah Provinsi Riau apakah sudah memberikan pelayanan yang baik

sesuai ekspektasi masyarakat dalam hal ini khususnya mengenai pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil pengukuran IKM tahun 2020 didapatkan adalah kategori baik dengan indeks 78,91, dan meningkat pada pengukuran tahun 2021 dengan indeks 82,23 dengan kategori baik juga.

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 independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

- pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
 - f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan 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 Juli sampai dengan Desember Tahun 2022 dengan menyebarkan 384 (tiga ratus delapan puluh empat) 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. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara swakelola, maka sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 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. Survei ini telah mendapatkan registrasi dari BPS sebagai pembina kegiatan statistik sektor instansi pemerintah.
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

λ^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 himbuan 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 atas pelayanan yang diberikan 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	
2	Kepulauan Meranti	
3	Rokan Hulu	
4	Rokan Hilir	
5	Pelalawan	
6	Kampar	
7	Siak	
8	Bengkalis	
9	Kuantan Singingi	
10	Dumai	
11	Indragiri Hulu	
12	Pekanbaru	

3.2 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

3.2.1 Hasil Perhitungan Rata-rata IKM menurut Unsur/Aspek Penilaian di Provinsi Riau

Nilai rata-rata terhitung aspek persyaratan per kabupaten/kota dari total 84responden ditampilkan pada Grafik-grafik sebagai berikut:

Grafik 3.1



Pada grafik 3.1 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata terhitung aspek persyaratan per kabupaten/kota semuanya dengan kinerja pelayanan baik, sehingga secara keseluruhan Provinsi Riau juga menjadi baik, dengan nilai rata-rata terhitung aspek persyaratan sebesar 3,2214.

Pada grafik 3.2 di bawah dapat dilihat bahwa nilai rata-rata terhitung aspek prosedur per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hulu. Kabupaten Kepulauan Meranti dinilai sangat baik yaitu sebesar 3,7500. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek prosedur dengan nilai 3,2656.

Nilai rata-rata terhitung aspek prosedur per kabupaten/kota ditampilkan pada Grafik 3.2 berikut:

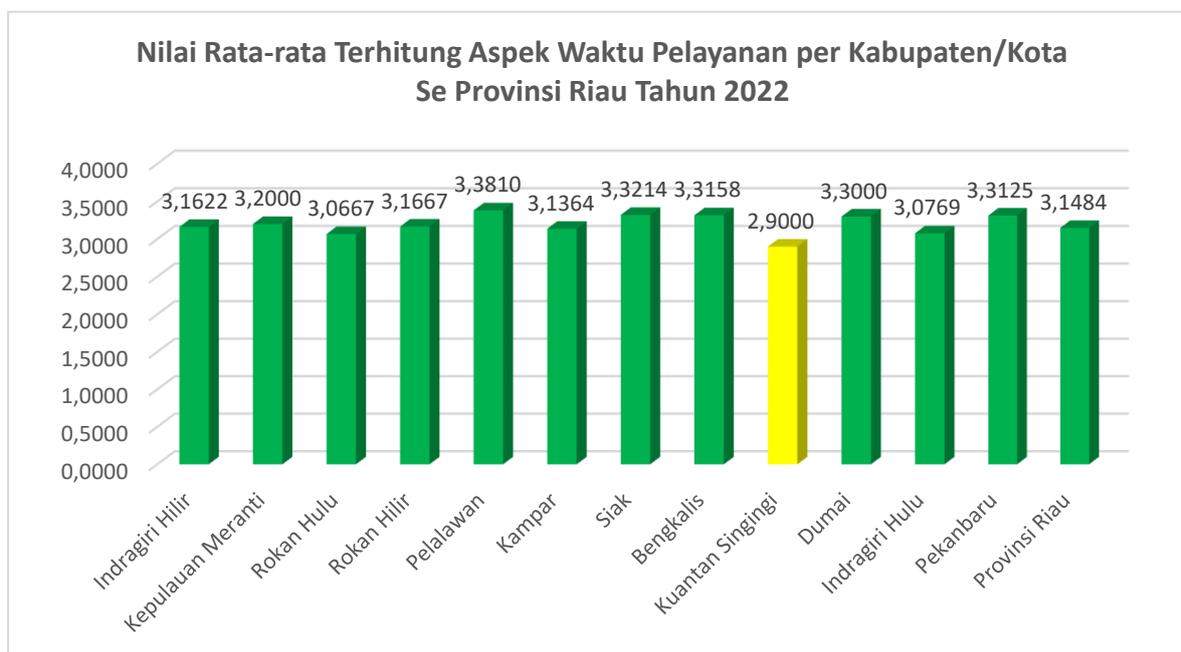
Grafik 3.2



Pada grafik 3.2 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata terhitung aspek prosedur per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Indragiri Hulu. Kabupaten Kepulauan Meranti dinilai sangat baik yaitu sebesar 3,7500. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek prosedur dengan nilai 3,2656.

Nilai rata-rata terhitung aspek waktu pelayanan per kabupaten/kota ditampilkan pada Grafik 3.3. berikut:

Grafik 3.3

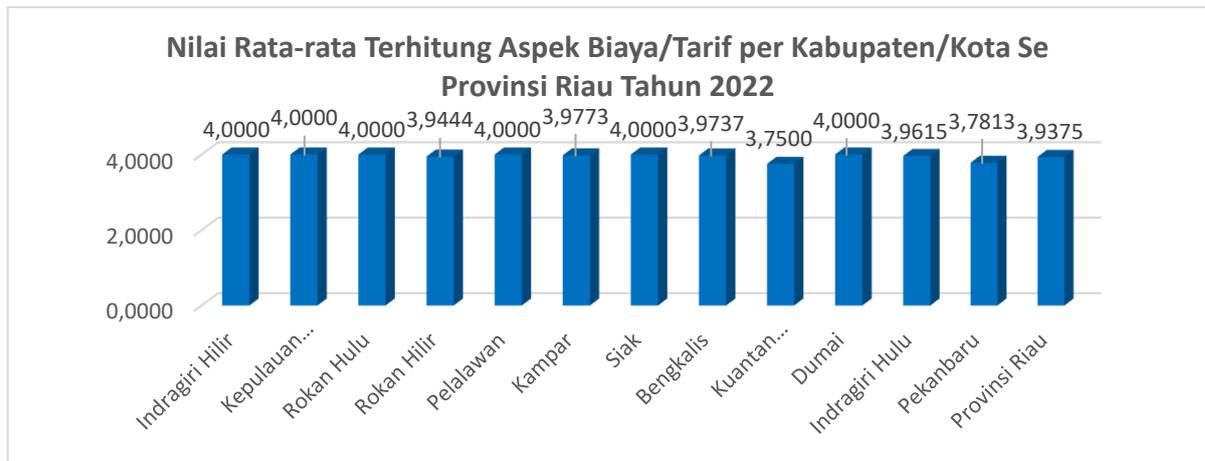


Pada grafik 3.3 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata terhitung aspek waktu pelayanan per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan kurang baik adalah Kabupaten Kuantan Singingi. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau dinilai baik pada aspek waktu pelayanan.

Nilai rata-rata terhitung aspek biaya/tarif per kabupaten/kota dari total

384 responden ditampilkan pada Grafik 3.4. berikut:

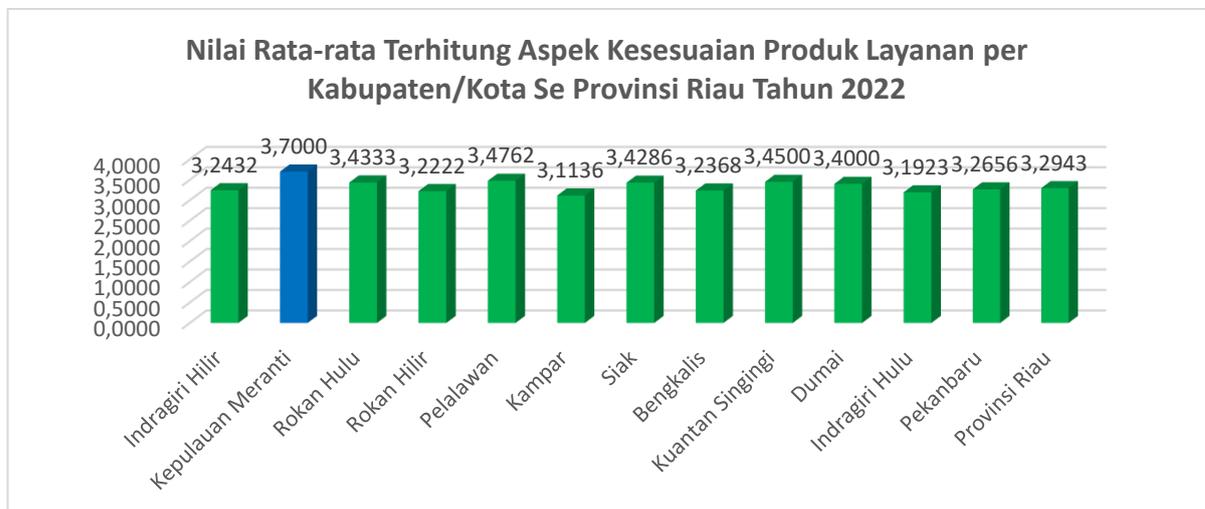
Grafik 3.4



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

Nilai rata-rata terhitung aspek kesesuaian produk layanan per kabupaten/kota dari total 384 responden ditampilkan pada Grafik 3.5. berikut:

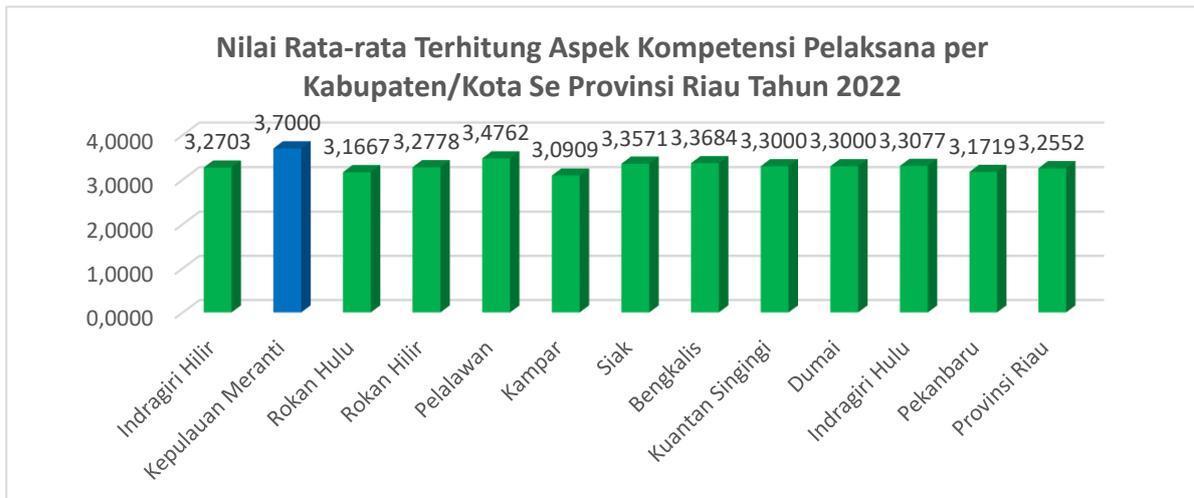
Grafik 3.5



Pada grafik 3.5 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata terhitung aspek kesesuaian produk layanan per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan sangat baik adalah Kabupaten Kepulauan Meranti, sedangkan kabupaten/kota lainnya pelayanannya dinilai baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek kesesuaian produk layanan.

Nilai rata-rata terhitung aspek kompetensi pelaksana per kabupaten/kota dari total 384 responden dilihat pada Grafik 3.6. berikut:

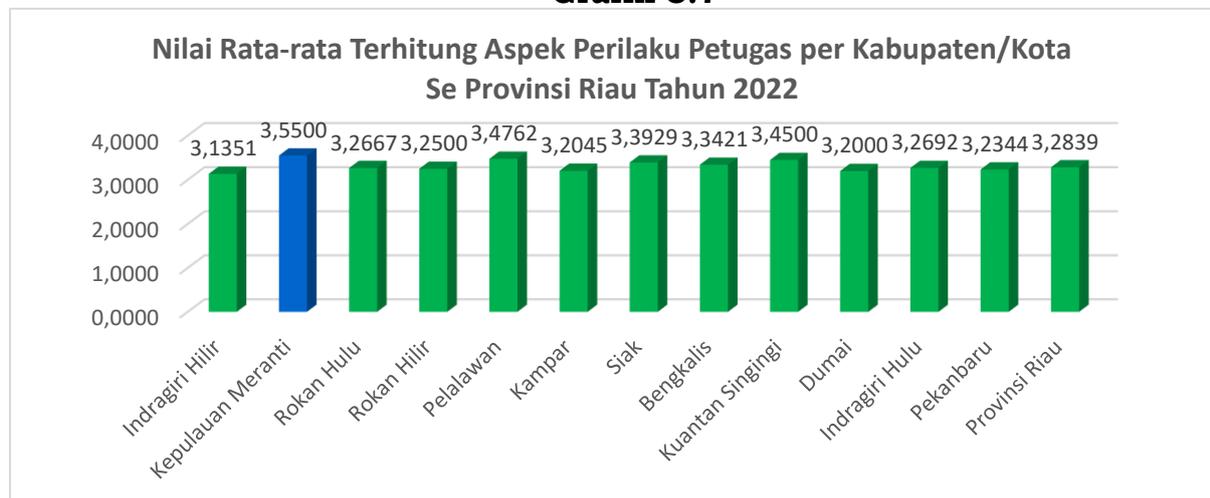
Grafik 3.6



Pada grafik 3.6 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata terhitung aspek kompetensi pelaksana per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan sangat baik adalah Kabupaten Kepulauan Meranti. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek kompetensi pelaksana.

Nilai rata-rata terhitung aspek perilaku petugas per kabupaten/kota dari total 384 responden ditampilkan pada Grafik 3.7 berikut:

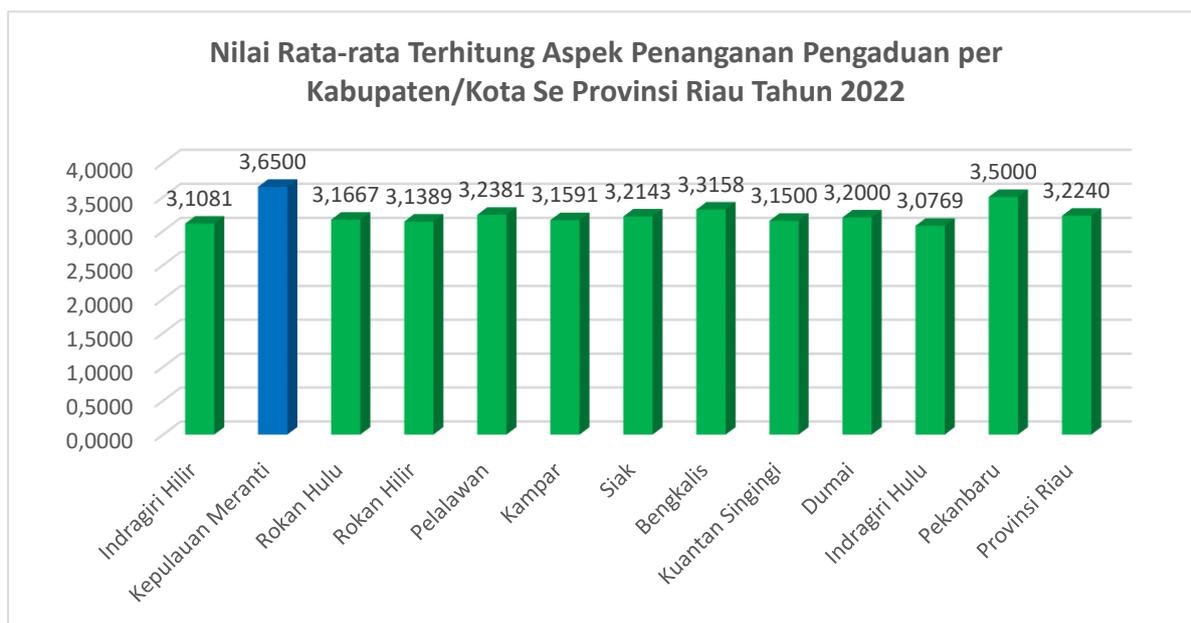
Grafik 3.7



Pada grafik 3.7 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata terhitung aspek perilaku petugas per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan sangat baik 1 (satu) kabupaten yaitu Kabupaten Kepulauan Meranti. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek perilaku petugas.

Nilai rata-rata terhitung aspek penanganan pengaduan per kabupaten/kota dari total 384 responden ditampilkan pada Grafik 3.8. berikut:

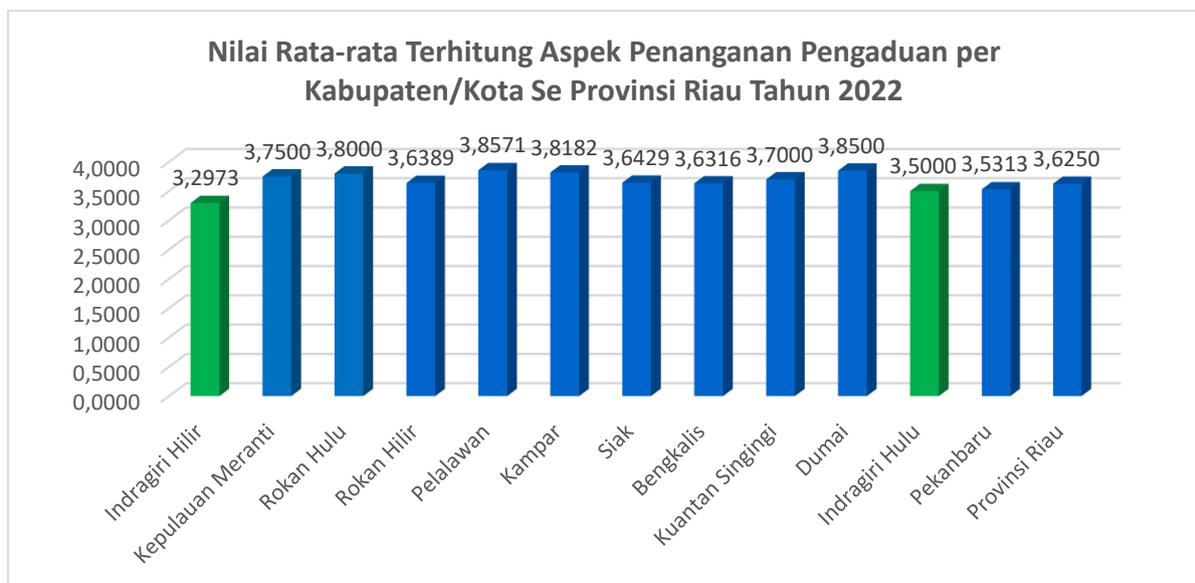
Grafik 3.8



Pada grafik 3.8 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata terhitung aspek penanganan pengaduan per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan sangat baik adalah Kabupaten Kepulauan Meranti. Sedangkan kabupaten/kota lainnya berkinerja baik.. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah baik pada aspek penanganan pengaduan.

Nilai rata-rata terhitung aspek sarana prasarana per kabupaten/kota dari total 384 responden ditampilkan pada Grafik 3.9. berikut:

Grafik 3.9



Pada grafik 3.9 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata terhitung aspek sarana prasarana per kabupaten/kota dengan kinerja pelayanan sangat baik adalah Kabupaten Kepulauan Meranti, Kabupaten Rpkan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Kampar, Kabupaten Siak, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Kuantan Singingi, Kota Dumai dan Kota Pekanbaru.. Sedangkan kabupaten/kota dinilai baik adalah Kabupaten Indragiri Hilir dan Kabupaten Indragiri Hulu. Secara keseluruhan kinerja Provinsi Riau adalah sangat baik pada aspek sarana prasarana.

3.2.2 Hasil Perhitungan Rata-rata IKM menurut Kabupaten Kota di Provinsi Riau

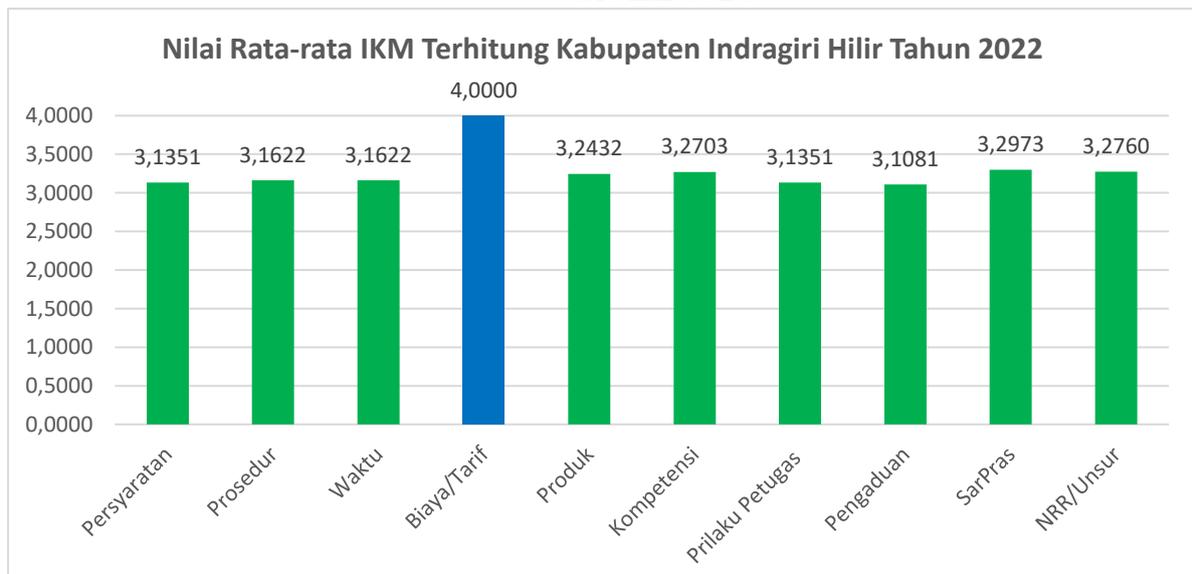
Telah disebutkan terlebih dahulu bahwa terdapat 9 unsur pelayanan yang ditanyakan di dalam kuesioner yang dijawab oleh responden dengan keterangan pengkodean sebagai berikut:

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 384 responden ditampilkan pada grafik-grafik sebagai berikut.

Grafik 3.10



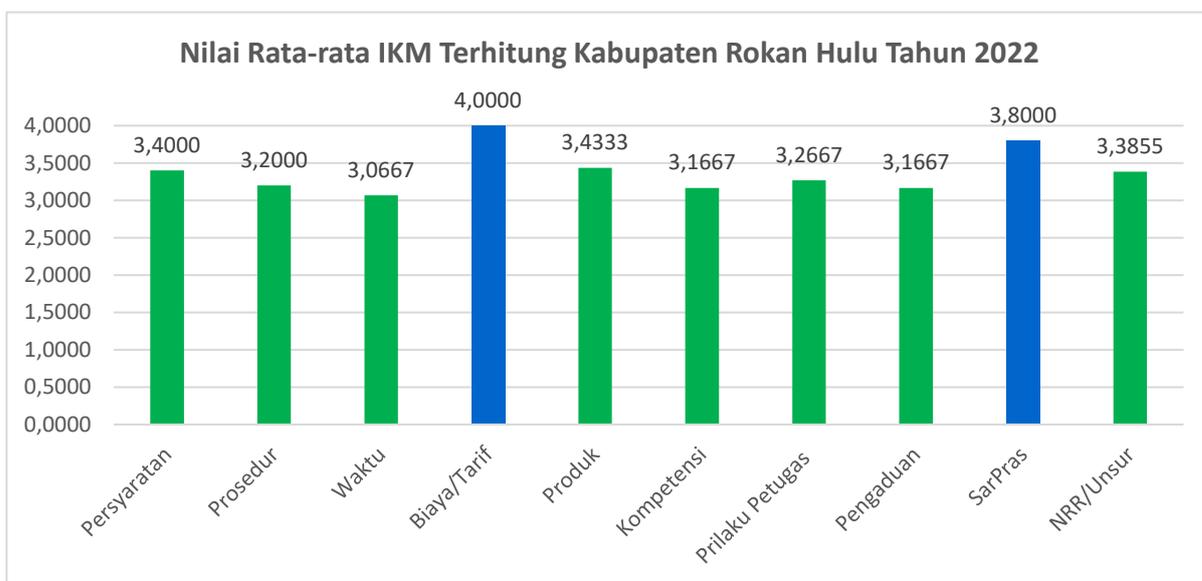
Dari grafik 3.10 dapat dilihat Kabupaten Indragiri berdasarkan survei memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,2760. Kinerja pelayanan yang dinilai sangat baik oleh responden adalah aspek biaya/tarif. Sedangkan kinerja aspek lainnya berkinerja baik.

Grafik 3.11



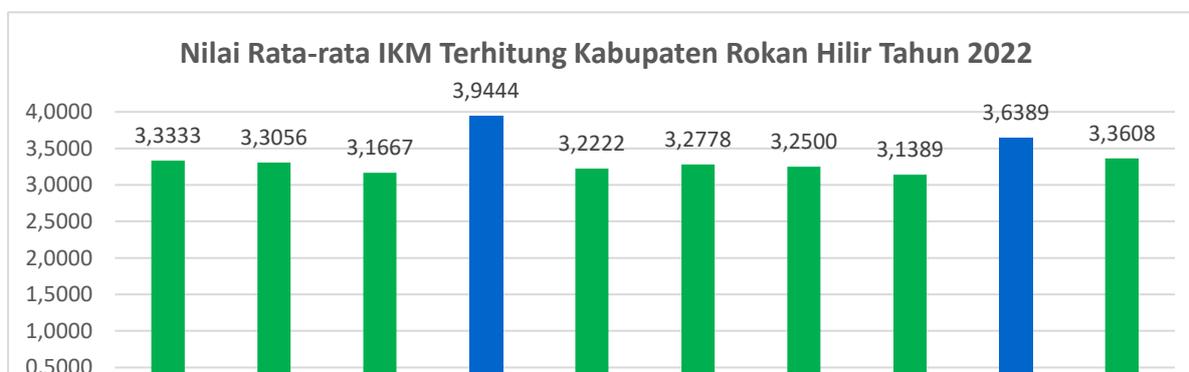
Dari grafik 3.11 Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan survei terhadap 28 responden memiliki kinerja sangat baik dengan NRR/Unsur 3,6131. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah aspek prosedur, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan dan waktu pelayanan.

Grafik 3.12



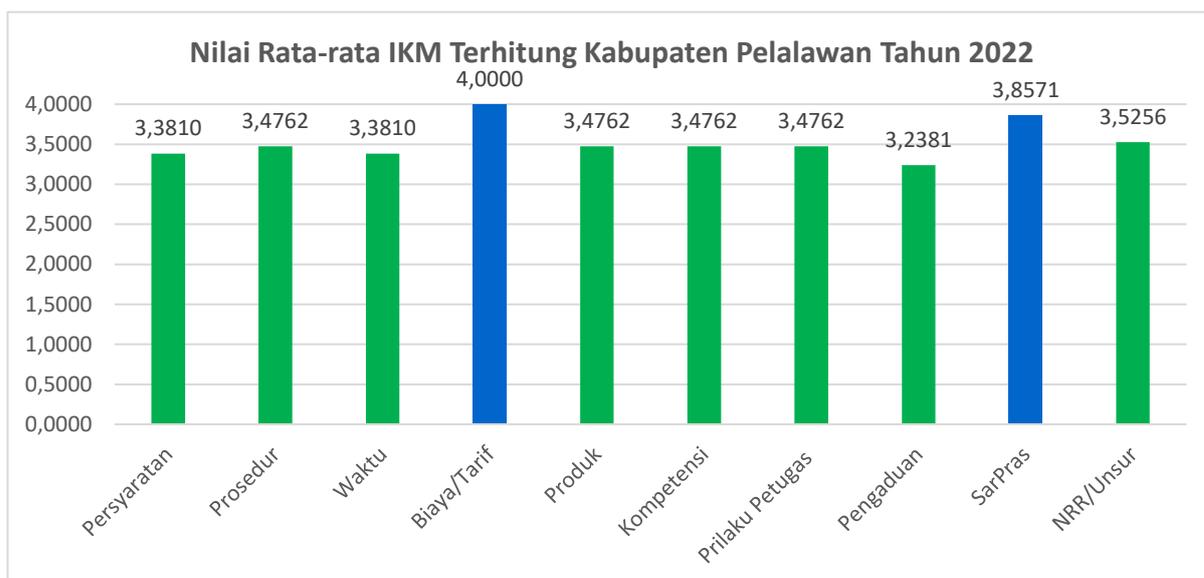
Dari grafik 3.12 dapat dilihat Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan survei memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,3855. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah aspek biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek lainnya dinilai baik adalah aspek persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan.

Grafik 3.13



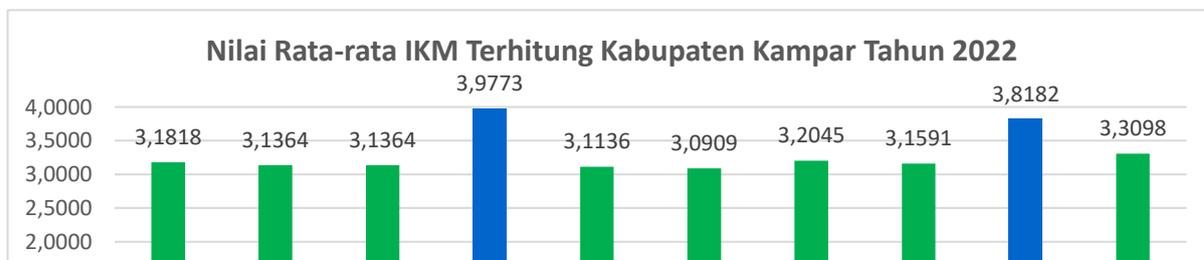
Dari grafik 3.13 dapat dilihat Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan survei terhadap 30 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,3608. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah aspek biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja kurang baik adalah aspek persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan.

Grafik 3.14



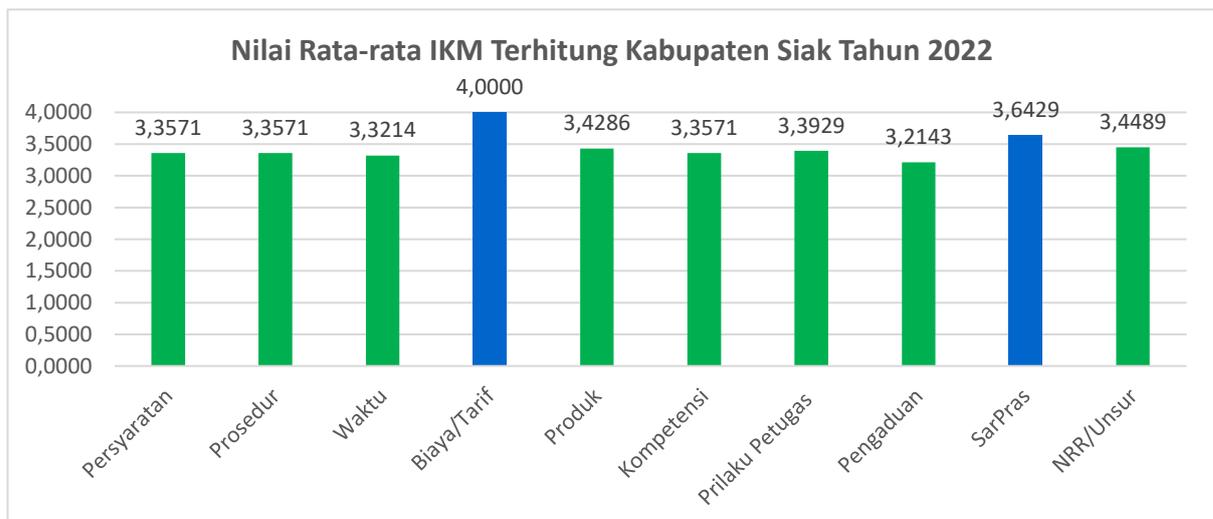
Dari grafik 3.14 dapat dilihat Kabupaten Pelalawan berdasarkan survei memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,5256. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan, aspek prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan.

Grafik 3.15



Dari grafik 3.15 dapat dilihat Kabupaten Kampar berdasarkan survei terhadap 28 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,3098. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan, aspek prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan.

Grafik 3.16



Dari grafik 3.16 dapat dilihat Kabupaten Siak berdasarkan survei memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,4489. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan, aspek prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan.

Grafik 3.17



Dari grafik 3.17 dapat dilihat Kabupaten Bengkalis berdasarkan survei memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,4059. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan, aspek prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan.

Grafik 3.18



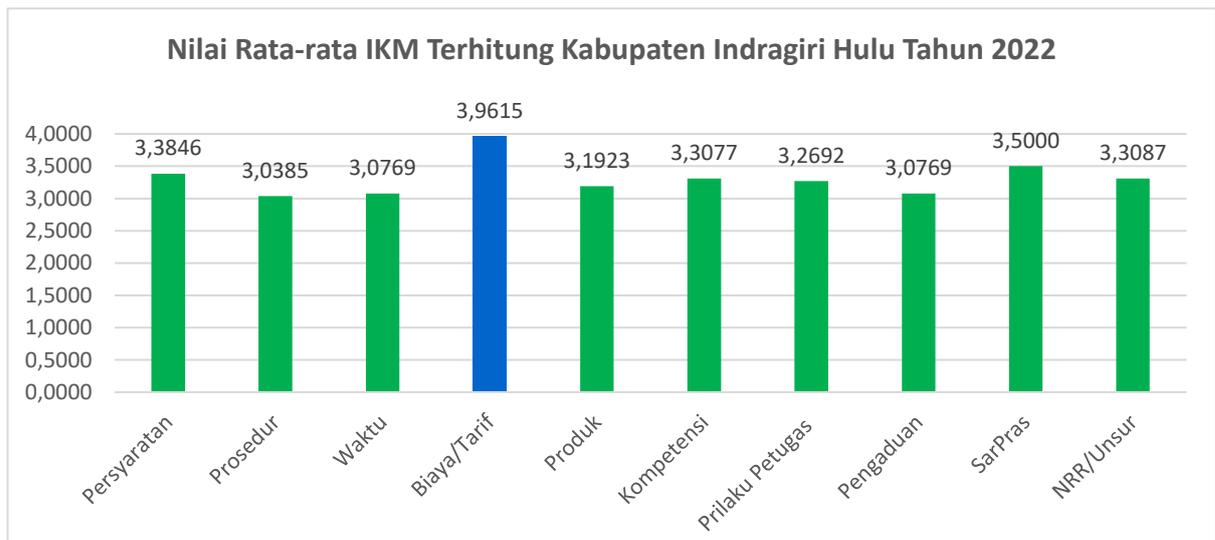
Dari grafik 3.18 dapat dilihat Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan survei memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,3411. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan, aspek prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan. Terdapat 1 (satu) aspek yang dinilai responden kurang baik yaitu waktu pelayanan.

Grafik 3.19



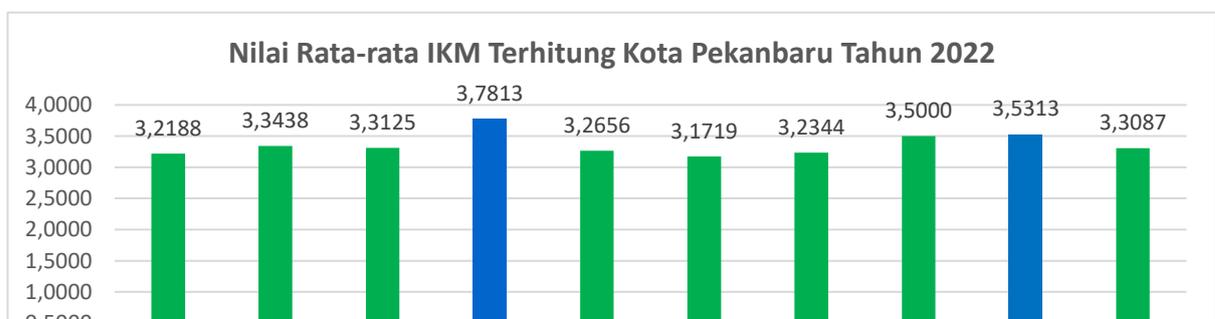
Dari grafik 3.19 dapat dilihat Kota Dumai berdasarkan survei memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,4133. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan, aspek prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan.

Grafik 3.20



terhadap 27 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,3087. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah biaya/tarif. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan, aspek prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana.

Grafik 3.21



Dari grafik 3.2 dapat dilihat Kota Pekanbaru berdasarkan survei penilaian kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,3087. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan, aspek prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan.

Grafik 3.22



berdasarkan survei terhadap 384 responden memiliki kinerja baik dengan NRR/Unsur 3,3583. Kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden adalah biaya/tarif dan sarana prasarana. Sedangkan kinerja aspek berkinerja baik adalah aspek persyaratan, aspek prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan.

4 Hasil Perhitungan IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Riau pada tahun 2022 berdasarkan hasil survei layanan terhadap 384 responden, disajikan pada grafik berikut:

Grafik 3.23



Dari grafik 3.23, secara keseluruhan dapat dilihat bahwa Provinsi Riau berdasarkan survei terhadap 384 responden memiliki kinerja baik dengan IKM 83,96. Kabupaten/kota tertinggi indeksinya adalah Kabupaten Kepulauan Meranti dengan indeks 90,33 dan Kabupaten Pelalawan dengan nilai indeks 88,14 yang mana kedua kabupaten tersebut berada dalam kategori sangat baik.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

1. Responden yang berpartisipasi adalah sebanyak 384 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 terhitung 3,9375. Sedangkan unsur kinerja pelayanan yang dinilai oleh responden pencapaian nilai unsur terkecil adalah pada aspek waktu pelayanan dengan nilai rata-rata terhitung 3,1484 dan aspek penanganan

pengaduan dengan nilai rata-rata terhitung 3,2240.

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 76,61-88,30 dengan Nilai IKM 83,96.
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, namun sangat diharapkan dilakukan 2 kali 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
5. minimal prosedur, peralatan dan ruang bangunan dan lain-lain.

LAMPIRAN IV PERATURAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA,
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI RIAU
TAHUN 2021**

NILAI IKM

85 33

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 24 orang

JENIS KELAMIN :

L = 14 orang P = 10

orang

PENDIDIKAN :

Pekanbaru, 29 Agustus 2023

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA, KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI RIAU

DJOKO EDY IMHAR, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19680329 199002 1 001

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA, KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PROVINSI RIAU**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Nomor Registrasi Survei: V-23.1400.001

Tanggal Survei : 2023 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur : Tahun Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP/MTs SMA/MA D1/D3/S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima : Bidang Pemberdayaan Desa
 Bidang Bina Pemerintahan Desa
 Bidang Pemberdayaan Ekonomi dan Kawasan Pedesaan
 Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
 Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
 Sekretariat

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Silangi pada lingkaran kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p><input type="radio"/> a. Tidak sesuai</p> <p><input type="radio"/> b. Kurang sesuai</p> <p><input type="radio"/> c. Sesuai</p> <p><input type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	1 2 3 4	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p><input type="radio"/> a. Tidak kompeten</p> <p><input type="radio"/> b. Kurang kompeten</p> <p><input type="radio"/> c. Kompeten</p> <p><input type="radio"/> d. Sangat kompeten</p>	1 2 3 4
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p><input type="radio"/> a. Tidak mudah</p> <p><input type="radio"/> b. Kurang mudah</p> <p><input type="radio"/> c. Mudah</p> <p><input type="radio"/> d. Sangat mudah</p>	1 2 3 4	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p><input type="radio"/> a. Tidak sopan dan ramah</p> <p><input type="radio"/> b. Kurang sopan dan ramah</p> <p><input type="radio"/> c. Sopan dan ramah</p> <p><input type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 3 4
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p><input type="radio"/> a. Tidak cepat</p> <p><input type="radio"/> b. Kurang cepat</p> <p><input type="radio"/> c. Cepat</p> <p><input type="radio"/> d. Sangat cepat</p>	1 2 3 4	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini?</p> <p><input type="radio"/> a. Buruk</p> <p><input type="radio"/> b. Cukup</p> <p><input type="radio"/> c. Baik</p> <p><input type="radio"/> d. Sangat baik</p>	1 2 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p><input type="radio"/> a. Sangat mahal</p> <p><input type="radio"/> b. Cukup mahal</p> <p><input type="radio"/> c. Murah</p> <p><input type="radio"/> d. Gratis</p>	1 2 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p><input type="radio"/> a. Tidak ada</p> <p><input type="radio"/> b. Ada tapi tidak berfungsi</p> <p><input type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p><input type="radio"/> d. Dikelola dengan baik</p>	1 2 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p>		<p>Mohon kritik dan saran :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

Ⓐ. Tidak sesuai	1
Ⓑ. Kurang sesuai	2
Ⓒ. Sesuai	3
Ⓓ. Sangat sesuai	4

.....
.....
.....
.....

Pencacah	Nama :
	Tanggal :

Pemeriksa	Nama :
	Tanggal :

*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)