



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HULU

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HULU

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaaniraahiim. Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanallaahu Wa Ta'ala atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat beriring salam tidak lupa dihadiahkan kepada Baginda yang mulia Nabi Muhammad Shallaahu 'Alaihi Wasallam.

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur negara kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dirasa belum memenuhi harapan seluruh masyarakat. Berbagai keluhan memberikan dampak menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dan kinerja pemerintah. Dengan demikian pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran, kemudahan dan kepedulian pemerintah.

Berbagai cara telah ditempuh dan dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik, atas pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu selaku salah satu penyelenggara pelayanan publik melakukan perbaikan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei ini melibatkan partisipasi dan penilaian masyarakat secara langsung terhadap kinerja aparatur dan kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mewujudkan kinerja pemerintah yang maksimal dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di masa yang akan datang.

Kami berharap bahwa kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 dapat menjadi bahan analisa, evaluasi, dan referensi bagi Unit Pelayanan Informasi di masa mendatang dan juga unit pelayanan publik Disdukcapil Kab. Rokan Hulu itu sendiri. Akhir kata, kami haturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan IKM ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Pasir Pengaraian, Desember 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HULU,



M. SAIFUL BAHRI, S.Sos., M.Si

NIP : 19641215 198503 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i	
DAFTAR ISI	iii	
BAB I PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang.....	1	
B. Dasar Hukum	2	
C. Perumusan Masalah	3	
D. Maksud dan Tujuan.	3	
E. Manfaat.....	4	
F. Ruang Lingkup.....	5	
G. Pengertian Umum.....	6	
BAB II METODOLOGI.....		8
A. Prinsip Survei.....	8	
B. Unsur Survei.....	9	
C. Periode Survei	10	
D. Metode Survei	10	
BAB III PENGOLAHAN DAN PENGUKURAN IKM		
A. Analisis Penilaian IKM.....	12	
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		16
A. Kesimpulan	16	
B. Saran.....	16	
C. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari Sampai Desember Tahun 2022.....	18	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini telah mendapat perhatian dan dukungan dari berbagai elemen organisasi dan masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan publik yang baik akan memberikan *feedback* yang positif bagi unit pelayanan publik itu sendiri. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh unit pelayanan adalah memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu, kualitas sumber daya dan tujuan dari unit pelayanan itu sendiri secara keseluruhan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan faktor yang sangat penting karena masyarakat adalah konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkannya.

Hal terpenting untuk mencapai keberhasilan pelayanan Administrasi Kependudukan adalah dengan kerja keras, disiplin dan komitmen seluruh pelaksana unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kemudahan kepada konsumen yaitu pemohon. Pada sektor publik, pemohon pelayanan Administrasi Kependudukan adalah masyarakat sekaligus merupakan *stakeholder* pelayanan publik itu sendiri.

Tingkat kinerja pelayanan publik harus selalu disempurnakan seiring dengan perkembangan teknologi serta tugas dan fungsi yang semakin kompleks. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik tersebut diperlukan adanya penilaian yang berbasis pada penilaian masyarakat, salah satunya melalui survei Kepuasan Masyarakat (IKM). Kegiatan survei ini perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, terprogram, dan konsisten dengan maksud agar dapat mengetahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat serta perbaikan ke depannya terhadap penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak - hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik.

Salah satu kegiatan yang harus diupayakan adalah dengan melakukan penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu, data survei akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan regulasi dan standar yang berlaku serta sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Perumusan Masalah

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan dilingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu serta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu melaksanakan pengukuran kinerja pelayanan melalui “Indeks Kepuasan Masyarakat”. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan *feedback/* umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

D. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, survei 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 kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dan atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;

4. Untuk mendata beberapa unsur yang menjadi kelemahan atau kekurangan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu secara periodik dan melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Tujuan dari kegiatan pengukuran survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.
2. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan;
3. Sumber informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan;
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara periodik;
5. Masyarakat didorong untuk memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai pengguna layanan aktif dalam menyampaikan permasalahan pelayanan dan menilai kinerja pelayanan publik.

E. Manfaat

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

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu;
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

4. Diketuahuinya survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan;
5. Sebagai evaluasi dan motivasi bagi penyelenggara untuk meningkatkan dan mempertahankan nilai pelayanan;
6. Diketuahuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
7. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;
8. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
9. Sebagai data perbandingan kinerja pelayanan Administrasi Kependudukan setiap tahunnya.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan unsur yang dinilai meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Standar Biaya/Tarif;
5. Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Petugas/ Pelaksana;
7. Perilaku Petugas/ Pelaksana;
8. Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

G. Pengertian Umum

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

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga *independent* yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD.
- 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 yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah aparatur 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 sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 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.

BAB II METODOLOGI

A. Prinsip Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dalam melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat, *surveyor* tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

B. Unsur Survei

Unsur-unsur dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

1. Unsur **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, yaitu prosedur tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan
3. **Waktu Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Standar Biaya**, yaitu tarif ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan /atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan beserta ditetapkan berdasarkan regulasi yang berlaku
5. **Jenis Pelayanan** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Petugas/Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku Petugas/Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **Sarana dan Prasarana**. Sarana yaitu 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, dll) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.

C. Periode Survei

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rokan Hulu sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan survei IKM setiap hari kerja yang direkap dalam tiga tahap, yaitu per- bulan, dan dilapor persemester I dari Januari s.d Juni 2023 dan Juli s.d Desember 2023. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan evaluasi kinerja aparatur, kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Pada tahun 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rokan Hulu melaksanakan survei IKM mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2023.

D. Metode Survei

Tahapan survei terdiri dari perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Melaporkan dan menindaklanjuti hasil survei

Adapun rincian langkah - langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei;

a. Questioner

Dalam menyusun survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan unsur layanan yang di survei.

b. Bagian Questioner

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: nama, alamat, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden yang berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

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 terhadap kualitas pelayanan perizinan yang diterimanya.

c Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan, unsur pelayanan dalam questioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban atas pertanyaan questioner bersifat kualitatif yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan kurang baik.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Kurang Baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Cukup Baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai 3;
- 4) Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4.

2. Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;

a Penetapan Jumlah Responden

Jumlah responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah penerima layanan yang datang dan menerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

b Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dengan waktu pengambilan data yaitu pada hari dan jam kerja pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu sejak bulan Januari sampai dengan Desember 2023.

BAB III

PENGELOLAAN DAN PENGUKURAN IKM

A. Analisis Penilaian IKM

Berdasarkan pengukuran IKM Tahun 2023 diperoleh hasil skor survei **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 84,75** maka kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = **76,610 – 88,30 (Baik)**.

Berdasarkan hasil pengukuran tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu ada pada kategori **Baik**. Dari pertanyaan kuesioner IKM, angka yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang paling tinggi ada pada poin Standar Biaya/ Tarif (U4) dengan nilai rata – rata **3,59 (89,75)** dimana pemohon mengapresiasi standar biaya pengurusan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rokan Hulu yang prioritasnya adalah tidak dipungut biaya/ gratis. Peringkat nilai IKM tertinggi kedua adalah Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai rata-rata **3,91 (97,75)**.

Di sisi lain, yang masih harus menjadi perhatian kita bersama adalah nilai terendah pada Unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata **3,11 (77,75)** yaitu waktu pelayanan dan penyelesaian proses pelayanan Adminduk kepada pemohon. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi seminimalnya harus tetap dipertahankan.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik di Disdukcapil Rokan Hulu:

1. Unsur Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur persyaratan sebesar **3,32 (83)** maka unsur persyaratan pelayanan di Disdukcapil Kab Rokan Hulu termasuk dalam kategori **“Baik”**.

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Indeks kepuasan untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar **3,3 (82,5)**. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Disdukcapil Rokan Hulu termasuk dalam kategori “**Baik**”.

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil pengolahan data menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur Waktu Pelayanan/ Administrasi Kependudukan sebesar **3,11 (77,75)** yang berarti unsur waktu penyelesaian pelayanan dan proses penyelesaian pelayanan termasuk dalam kategori “**Baik**”. Keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa waktu penyelesaian Administrasi Kependudukan lama dan tidak sesuai dengan yang tertera pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor seperti masalah kedisiplinan aparatur, jaringan *online/ server* dari pusat (kementerian) atau jaringan daerah yang juga mengalami kerusakan dan adanya dokumen yang memang ketepatan waktu penyelesaiannya tergantung kepada pihak/instansi teknis.

4. Unsur Biaya/ Tarif (U4)

Biaya/Tarif adalah bayaran yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan regulasi/ peraturan yang berlaku. Pengolahan data survei insur biaya menunjukkan sebesar **3,59 (89,75)**. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan termasuk dalam kategori “**Sangat Baik**”. Hasil ini sungguh sangat memuaskan Hal ini karena kami Didukcapil Kab. Rokan Hulu berhasil membangun komitmen untuk membersihkan keberadaan calo dan pungli dari oknum tertentu dengan pengawasan, pemantauan dan komunikasi reguler kepada masyarakat yang mendapat pelayanan pelayanan pada instansi ini.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil survei sebesar **3,26 (81,5)** yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Disdukcapil termasuk dalam kategori "**Baik**". Unsur ini sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur sebelumnya.

6. Unsur Kompetensi Petugas/ Pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil pengolahan data survei menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Kompetensi Petugas/ Pelaksana sebesar **3,38 (84,5)** dan termasuk dalam kategori "**Baik**". Ini adalah nilai tertinggi ketiga dari delapan unsur lainnya. Menandakan kepuasan masyarakat semakin meningkat terhadap kualitas dan kapabilitas sumber daya aparatur dalam menguasai ilmu dan pengetahuan pelayanan publik.

7. Unsur Perilaku Petugas/ Pelaksana (U7)

Perilaku Petugas/ Pelaksana adalah sikap petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Hasil survei menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Perilaku Petugas/ Pelaksana memiliki nilai tertinggi kedua dari delapan unsur IKM lainnya yaitu sebesar **3,38 (84,5)** dan termasuk dalam kategori "**Baik**". Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan aparatur dalam memberikan pelayanan. Dengan perilaku yang baik, ramah dan santun maka unsur-unsur yang lain diharapkan akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan kedepannya.

8. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

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, wi-fi, ruang tunggu pemohon, medsos, dll) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak seperti gedung, berbagai loket pelayanan, ruang pengaduan dan lain - lain. Hasil survei menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Unsur Sarana dan Prasarana sebesar **3,32 (83)** dengan kategori "**Baik**".

Dengan demikian Sarana dan Prasarana pelayanan telah mengalami kemajuan baik dari segi nilai maupun kapasitas dan kuantitasnya dari tahun 2020, namun harus diakui masih ada beberapa hal yang belum maksimal dan harus terus diupayakan untuk ditingkatkan demi mutu pelayanan yang lebih baik. Semakin lengkap sarana dan prasarana pelayanan publik suatu instansi tentu akan menciptakan suasana yang kondusif dan nyaman bagi masyarakat yang mengurus permohonan pelayanan Administrasi Kependudukan.

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Indeks kepuasan untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar **3,91 (97,75)**. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Disdukcapil Rokan Hulu termasuk dalam kategori **“Sangat Baik”**.

Tabel 1.2 Interval Penilaian SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai SKM (skala 4)	Nilai IKM (skala 100)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,5324 - 4,00	88,310 – 100,00	A	Sangat Baik
3,0644 – 3,532	76,610 – 88,30	B	Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,990	D	Tidak Baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dapat di simpulkan beberapa hal, yaitu :

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu telah dinilai **Baik** oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **84,75** berkisar di antara 76,610 – 88,30 dimana hasil tersebut masih berada diantara nilai **Baik**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada point Unsur Standar Biaya/ Tarif (U4) dengan nilai rata-rata **3,95 (89,75)** dan pada poin Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai rata-rata **3,91 (97,75)** sedangkan satu poin terendah yang mendapat kategori kurang baik ada pada unsur Waktu Pelayanan (U3) dalam menerbitkan dokumen kependudukan dengan nilai rata-rata **3,11 (77,75)**.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai tertinggi IKM di tahun 2023. Suatu capaian yang sangat memuaskan mengingat unsure ini (U9) berada pada peringkat kedua terendah dan mendapat nilai kurang baik di tahun 2022. Hasil sangat baik ini diharapkan tidak menurunkan konsistensi kami selaku aparat pelayanan public dalam mengawasi dan mengendalikan keterlibatan calo dan pungli dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan.
2. Standar Biaya (U4) mendapat nilai tertinggi kedua dari hasil survei IKM, tetapi tidak tertutup kemungkinan untuk terus melakukan upaya peningkatan kualitas Standar Biaya secara konsisten terutama pada waktu dan jam pelayanan Karena hasil survey pemohon atas jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) pada lembar kuisioner berupa pertanyaan dengan jawaban bebas (saran, kritik, masukan dan apresiasi pemohon terhadap kualitas pelayanan Adminduk yang diterima) masih ada keluhan kepada beberapa orang petugas yang dinilai tidak komunikatif, kurang ramah dan lambat dalam melayani pemohon.
3. Perlu adanya upaya perbaikan Unsur Waktu Pelayanan (U3) yang saat ini dinilai masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap keamanan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan perizinan yang akan datang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat yang dinamis. Ini menjadi catatan penting bagi kita semua untuk memperbaiki rantai proses perizinan dan lebih disiplin serta lebih tanggap lagi dalam menggunakan waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan yang disepakati bersama.

4. Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) hendaknya terus dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan nilai IKM terdahulu secara berkala. Survei yang dilakukan secara periodik ini diharapkan dapat diakses secara online melalui aplikasi khusus sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan semakin akurat dan meluas tanpa terhalang jarak, ruang dan waktu.
5. Untuk poin yang masih rendah agar dievaluasi bersama akar permasalahannya dan dicarikan jalan keluarnya sehingga unsur pelayanan dengan nilai yang kurang baik (C) akan meningkat dari periode sebelumnya dan untuk unsur pelayanan yang sudah baik agar dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan guna mencapai kualitas pelayanan yang prima.
6. Supaya menindak lanjuti tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu pelayanan.
7. Agar setiap petugas pelayanan dapat melayani masyarakat ataupun pelaku usaha dengan senyum, santun dan ramah.

Pasir Pengaraian, Desember 2023

**Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Rokan Hulu,**



Yusuf Bahri, S.Sos, M.Si.

NIP. 19641215 198503 1 009

PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PER-RESPONDEN DAN PER-UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HULU
JANUARI-DESEMBER 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN									TOTAL NILAI
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	NILAI UNSUR	996	990	933	1.079	980	1.016	1.016	998	1.174	
2	NRR UNSUR	3,32	3,3	3,11	3,59	3,26	3,38 ^h	3,38	3,32	3,91	
3	NRR TERTIMBANG	0,368	0,366	0,345	0,398	0,361	0,375	0,375	0,368	0,434	3,39
4	IKM PER UNSUR (NRR UNSUR x 25)	83	82,5	77,75	89,75	81,5	84,5	84,5	83	97,75	
TOTAL NILAI NRR TERTIMBANG x 25											84,75

1. Nilai Unsur Pelayanan yang Tertinggi Adalah U4 Yaitu 89,75 dan U9 Yaitu 97,75

U4 : Standar Biaya

U9 : Penanganan, Penguasaan, Saran dan Masukan

2. Nilai Unsur Pelayanan Yang Paling Terendah U3 yaitu 77,75

U3 : Waktu Pelayanan

3. Dari 300 Responden

PasirPangraian, Desember 2023

KEPALA DINAS

