

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MERANGIN**

PERIODE

Januari - Maret 2025



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MERANGIN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Bulan Juli s/d Desember 2024. Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Pemerintah dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pedoman Evaluasi reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah, Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Dan kami sangat menyadari selama dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan, ke alpaan dan kekhilafan dengan adanya keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik dan sempurna .

Bangko, 08 April 2025

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Merangin



ANDRIE FRANSUSMAN, S.STP
REMBANG UTAMA MUDA (IV/c)
NIP 197902261997111001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISIii

DAFTAR TABELiii

DAFTAR GAMBARiv

DAFTAR LAMPIRANv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Dasar Hukum 1

1.3 Pengertian Umum4

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan5

1.5 Manfaat.....6

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai7

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN8

2.1 Ruang Lingkup.....8

2.2 Tahapan Kegiatan Survei8

2.2.1 Persiapan9

2.2.2 Pengumpulan Data10

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....11

2.2.4 Penyusunan Laporan12

BAB III HASIL PENGUKURAN.....13

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 11 (Sebelas) Unsur Pelayanan13

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI22

4.1 Kesimpulan22

4.2 Rekomendasi.....22

LAMPIRAN24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kategorisasi Mutu Pelayanan.....	14
Tabel 2.	Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Legalisir	15
Tabel 3.	Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Kartu Keluarga.....	15
Tabel 4.	Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan KTP- Elektronik	16
Tabel 5.	Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Pindah Datang	16
Tabel 6.	Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Perekaman	17
Tabel 7.	Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Akta Kelahiran	17
Tabel 8.	Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Akta Kematian	18
Tabel 9.	Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Perkawinan Non Muslim	18
Tabel 10.	Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	19
Tabel 11.	Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Akta Perceraian	19
Tabel 12.	Unsur Pelayanan berdasarkan Nilai Rata-Rata.....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survei8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....24

Lampiran 2. Keterangan 11 (Sebelas) Unsur Pelayanan25

Lampiran 3. Formulir Kuesioner.....26

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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2023 Tim survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, dan pelayanan pencetakan KTP di Dinas dukcapil Kabupaten Merangin yang dijadikan sebagai pengukuran dan keberhasilan pelayanan publik di Dinas dukcapil yang ada pada saat ini. Sehingga dari hasil survei kepuasan masyarakat itu akan dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan yang diambil oleh stakeholder dengan melihat pertimbangan- pertimbangan yang mengacu kepada langkah-langkah perbaikan pelayanan ke depan.

1.2 Dasar Hukum

Dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun

- Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusidan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang-Udang Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Tindak Pidana Korupsi;
 5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
 7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
 8. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4438);
 9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006

- Nomor 124, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2011 nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 11. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan lembaran Negara republik Indonesia Nomor 5494);
 12. Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 2 tahun 2015 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang nomor 2 tahun 2014, tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
 13. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 140, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
 14. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2008 tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 nomor 20, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4816);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 16. Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Aksi Pencegah Dan Pemberantas Korupsi;
 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tanggal 17 Oktober 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah;

18. Peraturan Daerah Kabupaten Merangin Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Merangin (Lembaran Daerah Kabupaten Merangin Tahun 2016 Nomor 10);
19. Peraturan Bupati Merangin Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah: (Berita Daerah Kabupaten Merangin Tahun 2017 Nomor 38);

1.3 Pengertian Umum

Perlu penyesuaian dan 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 Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 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.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

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

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya 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. Diketuinya 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 Kabupaten Merangin.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kabupaten Merangin

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

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

BAB II
METODOLOGI PENGUKURAN

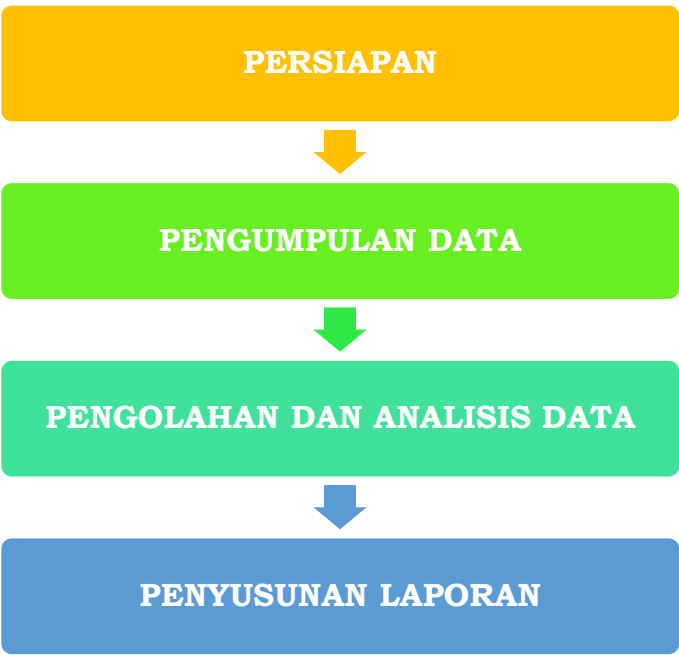
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2023 dengan mengedarkan 439 (empat ratus tiga puluh sembilan) kuisioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi:

- 1. Bidang Pelayanan Sekretariat 70 (tujuh puluh) orang responden;
- 2. Bidang Pelayanan PIAK 97 (Sembilan puluh tujuh) orang responden;
- 3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 214 (dua ratus empat belas) orang responden;
- 4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil 58 (lima puluh delapan) orang responden.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Pembahasan Kuisisioner oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.
- b. *Kick-Off Meeting* Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuisisioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

1. Penyiapan Bahan

a. Kuisisioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2

(dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4 (empat). penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya 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 mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara **simple random sampling** dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di setiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui **wawancara** tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan **kuisisioner** terstruktur.

Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuisisioner yang telah terkumpul, pelaksanaan **back-checking** kepada 25% responden dan proses validasi kuisisioner.

Pengumpulan data diloket pelayanan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 4.330 (empat ribu tiga ratus tiga puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam Bulan Juli tahun 2023.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Nilai IKM dihitung menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 (Sebelas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot setiap unsur tetap 1 (satu).

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data yang berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Isntansi Pemerintah yang membahas salah satu komponen penilaian Indeks Kepuasan

Masyarakat. Selain itu survei kepuasan masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama pelayanan dinas Dukcapil Kabupaten merangin yang diolah dan dianalisis serta dijadikan untuk bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuisioner 439 (Empat ratus tiga puluh sembilan) kuisioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuisioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 11 (Sebelas) Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Isntansi Pemerintah yang membahas salah satu komponen penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat. Selain itu survei kepuasan masyarakat memuat 10 (sepuluh) pelayanan yang harus diukur, yaitu:

1. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga;
2. Pelayanan Pembuatan KTP-El;
3. Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Penduduk;
4. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran;
5. Pelayanan Pembuatan Akta Kematian;
6. Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Non Muslim;
7. Pelayanan Pembuatan Akta Perceraian Non Muslim;
8. Pelayanan Perekaman KTP-El;
9. Pelayanan Legalisir;
10. Pelayanan KIA.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 11 (sebelas) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: **87,30 Mutu pelayanan kategori BAIK** karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **76,61 – 88,30** yang dapat kami rincikan per pelayanan di Bidang - bidang pelayanan yang ada di Dinas Dukcapil:

1. Pelayanan Legalisir Sekretariat dengan skor IKM: **87,85** (Delapan puluh tujuh koma delapan puluh lima) Mutu pelayanan kategori **BAIK**;
2. Pelayanan Pindah Datang dengan skor IKM: **91,29** (Sembilan puluh satu komadua puluh sembilan) Mutu pelayanan kategori **SANGAT BAIK**;

3. Pelayanan Akta Kelahiran dengan skor IKM: **89,28** (delapan puluh Sembilan koma dua pulh delapan) Mutu pelayanan kategori **SANGAT BAIK**;
4. Pelayanan KIA dengan skor IKM: **88,99** (delapan puluh delapan koma Sembilan puluh sembilan) Mutu pelayanan kategori **SANGAT BAIK**;
5. Pelayanan Kartu Keluarga dengan skor IKM: **88,95** (delapan puluh delapan koma Sembilan puluh lima) Mutu pelayanan kategori **SANGAT BAIK**;
6. Pelayanan Akta Kematian dengan skor IKM: **87,30** (delapan puluh tujuh koma tiga puluh) Mutu pelayanan kategori **BAIK**;
7. Pelayanan KTP-EL dengan skor IKM: **85,59** (delapan puluh lima koma lima puluh sembilan) Mutu pelayanan kategori **BAIK**;
8. Pelayanan Perekaman KTP dengan skor IKM: **85,38** (delapan puluh lima koma tiga puluh delapan) Mutu pelayanan kategori **BAIK**;

Maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan dengan kategori **BAIK** dengan Skor **(85,70)**. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi range mutu pelayanan berdasarkan indeks berada di **level 3** (tiga) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Tingkat Level	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Legalisir

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,56	89,93
U 2	Prosedur	3,56	88,93
U 3	Waktu Pelayanan	3,59	89,64
U 4	Biaya/Tarif	4,00	100
U 5	Produk Layanan	3,46	86,43
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,44	86,07
U 7	Perilaku Pelaksana	3,44	86,07
U 8	Sarana dan Prasarana	3,49	87,14
U 9	Penanganan Pengaduan	3,49	87,14
U 10	Keadilan Petugas	3,47	86,79
U 11	Penjelasan Petugas	3,56	88,93

Dari Tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan Legalisir ini memiliki nilai rata-rata **3,55** dan nilai IKM adalah **87,85** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Kartu Keluarga

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,60	90,09
U 2	Prosedur	3,60	90,09
U 3	Waktu Pelayanan	3,62	90,52
U 4	Biaya/Tarif	4,00	100
U 5	Produk Layanan	3,48	87,07
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,52	87,93
U 7	Perilaku Pelaksana	3,53	88,36
U 8	Sarana dan Prasarana	3,48	87,07
U 9	Penanganan Pengaduan	3,66	91,38
U 10	Keadilan Petugas	3,57	89,22
U 11	Penjelasan Petugas	3,47	86,64

Dari Tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan Kartu Keluarga ini memiliki nilai rata-rata **3,59** dan nilai IKM adalah **88,95** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Tabel 4. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan KTP- Elektronik

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,43	85,71
U 2	Prosedur	3,44	85,97
U 3	Waktu Pelayanan	3,40	84,95
U 4	Biaya/Tarif	3,98	99,49
U 5	Produk Layanan	3,37	84,18
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,46
U 7	Perilaku Pelaksana	3,37	84,14
U 8	Sarana dan Prasarana	3,40	84,95
U 9	Penanganan Pengaduan	3,49	87,24
U 10	Keadilan Petugas	3,34	83,42
U 11	Penjelasan Petugas	3,42	85,46

Dari Tabel 4 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan KTP- Elektronik ini memiliki nilai rata-rata **3,46** dan nilai IKM adalah **85,59** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Tabel 5. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Pindah Datang

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,43	85,71
U 2	Prosedur	3,57	89,29
U 3	Waktu Pelayanan	3,71	92,86
U 4	Biaya/Tarif	4,00	100
U 5	Produk Layanan	3,57	89,29
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,57	89,29
U 7	Perilaku Pelaksana	3,57	89,29
U 8	Sarana dan Prasarana	3,71	92,86
U 9	Penanganan Pengaduan	3,71	92,86
U 10	Keadilan Petugas	3,86	96,43
U 11	Penjelasan Petugas	3,86	96,43

Dari Tabel 5 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan Pindah Datang ini memiliki nilai rata-rata **3,69** dan nilai IKM adalah **91,29** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Tabel 6. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Perekaman

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,51	87,63
U 2	Prosedur	3,44	86,08
U 3	Waktu Pelayanan	3,46	86,60
U 4	Biaya/Tarif	4,00	100
U 5	Produk Layanan	3,34	83,51
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,32	82,99
U 7	Perilaku Pelaksana	3,36	84,02
U 8	Sarana dan Prasarana	3,31	82,73
U 9	Penanganan Pengaduan	3,43	85,82
U 10	Keadilan Petugas	3,40	85,05
U 11	Penjelasan Petugas	3,37	84,28

Dari Tabel 6 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan Perekaman ini memiliki nilai rata-rata **3,45** dan nilai IKM adalah **85,38** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Tabel 7. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Akta Kelahiran

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,64	91,04
U 2	Prosedur	3,62	90,57
U 3	Waktu Pelayanan	3,60	90,09
U 4	Biaya/Tarif	4,00	100
U 5	Produk Layanan	3,49	87,26
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,53	88,21
U 7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,62
U 8	Sarana dan Prasarana	3,58	89,62
U 9	Penanganan Pengaduan	3,64	91,04
U 10	Keadilan Petugas	3,53	88,21
U 11	Penjelasan Petugas	3,45	86,32

Dari Tabel 7 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan Akta Kelahiran ini memiliki nilai rata-rata **3,61** dan nilai IKM adalah **89,28** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Tabel 8. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Akta Kematian

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,60	90,00
U 2	Prosedur	3,40	85,00
U 3	Waktu Pelayanan	3,20	80,00
U 4	Biaya/Tarif	4,00	100
U 5	Produk Layanan	3,20	80,00
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,60	90,00
U 7	Perilaku Pelaksana	3,40	85,00
U 8	Sarana dan Prasarana	3,40	85,00
U 9	Penanganan Pengaduan	3,80	95,00
U 10	Keadilan Petugas	3,40	85,00
U 11	Penjelasan Petugas	3,80	95,00

Dari Tabel 8 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan Akta Kematian ini memiliki nilai rata-rata **3,53** dan nilai IKM adalah **87,30** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Tabel 9. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Perkawinan Non Muslim

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,67	91,67
U 2	Prosedur	3,67	91,67
U 3	Waktu Pelayanan	3,33	83,33
U 4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U 5	Produk Layanan	3,33	83,33
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,33
U 7	Perilaku Pelaksana	3,67	91,67
U 8	Sarana dan Prasarana	3,67	91,67
U 9	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00
U 10	Keadilan Petugas	4,00	100,00
U 11	Penjelasan Petugas	3,67	91,67

Dari Tabel 9 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan Akta Perkawinan Non Muslim ini memiliki nilai rata-rata **3,48** dan nilai IKM adalah **86,07** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Tabel 10. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,59	89,71
U 2	Prosedur	3,63	90,69
U 3	Waktu Pelayanan	3,65	91,18
U 4	Biaya/Tarif	3,96	99,02
U 5	Produk Layanan	3,51	87,75
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,78
U 7	Perilaku Pelaksana	3,55	88,73
U 8	Sarana dan Prasarana	3,57	89,22
U 9	Penanganan Pengaduan	3,65	81,18
U 10	Keadilan Petugas	3,53	88,24
U 11	Penjelasan Petugas	3,49	87,25

Dari Tabel 10 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan Akta Kartu Identitas Anak (KIA) ini memiliki nilai rata-rata **3,60** dan nilai IKM adalah **88,99** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Tabel 11. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Akta Perceraian

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,33	83,33
U 2	Prosedur	4,00	100,00
U 3	Waktu Pelayanan	6,67	91,67
U 4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U 5	Produk Layanan	4,00	100,00
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,33
U 7	Perilaku Pelaksana	3,67	91,67
U 8	Sarana dan Prasarana	4,00	100,00
U 9	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00
U 10	Keadilan Petugas	4,00	100,00
U 11	Penjelasan Petugas	4,00	100,00

Dari Tabel 11 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan Akta Perceraian ini memiliki nilai rata-rata **3,48** dan nilai IKM adalah **86,07** dari 11 (Sebelas) unsur pelayanan.

Dari analisis penilaian dari masyarakat terhadap unsur pelayanan menunjukkan bahwa penilaian masyarakat mempunyai rata-rata atau nilai interval IKM 3,26 – 4,00 atau dalam posisi **BAIK** sehingga unsur-unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dilihat Dari Tabel 2 sampai dengan Tabel 11 dapat dilihat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur **U4 (Biaya/Tarif)** dengan nilai rata-rata (NRR) **3,99**, sedangkan unsur yang lainnya memiliki nilai (NRR) yang hampir sama tetapi masih dalam kategori **BAIK**. Unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **U8 (Sarana dan Prasarana)** yaitu **3,45**. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif. Sedangkan pada sarana dan prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada umumnya Baik. Akan tetapi unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi produk dan prosedurnya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 11 (sebelas) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayanan **B (Baik)**.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-11 unsur pelayanan di atas harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali khususnya unsur sarana dan prasarana pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **87,30**).

Tabel 12. Unsur Pelayanan berdasarkan Nilai Rata-Rata

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	NRR × 25
U 1	Persyaratan	3,54	88,38
U 2	Prosedur	3,53	88,15
U 3	Waktu Pelayanan	3,53	88,21
U 4	Biaya/Tarif	3,99	99,77
U 5	Produk Layanan	3,42	85,59
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,82
U 7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,28
U 8	Sarana dan Prasarana	3,45	86,28
U 9	Penanganan Pengaduan	3,54	88,55
U 10	Keadilan Petugas	3,46	86,45
U 11	Penjelasan Petugas	3,46	86,50

Dari Tabel 12 Unsur Pelayanan Berdasarkan Nilai Rata-Rata, selain itu ada 3 (tiga) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 3 (tiga) unsur lainnya kualitas pelayanan dengan nilai rendah, perlu diperbaiki dan ditingkatkan dimasa mendatang adalah:

- a. Penjelasan Petugas (3,33);
- b. Produk layanan (3,28);
- c. Sarana dan prasaran (3,27).

Unsur pelayanan dengan kualitas yang sangat memuaskan namun perlu juga ditingkatkan dimasa mendatang adalah :

- a. Biaya/Tarif (3,96)
- b. Waktu Pelayanan (3,89)

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Kualitas pelayanan secara umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin dipersepsikan bernilai Skor **Baik** oleh masyarakat penggunaanya. Dimana dapat terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu: pada 11 unsur pelayanan = 87,30.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Pelayanan Pindah datang (91,29), Pelayanan Akta Kelahiran (89,28) dan Pelayanan KIA (88,99).
- c. Dari 11 unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah:
 1. Sarana Prasarana (3,45);
 2. Produk Pelayanan (3,42);
 3. Keadilan Petugas (3,46).
- d. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian:
 1. Perilaku pegawai terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat telah baik dan sesuai dengan sistim dan prosedur;
 2. Kondisi pelayanan yaitu jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati;
 3. Kondisi nasional ketersediaan blangko KTP-el yang belum bisa memenuhi seluruh permohonan masyarakat;
 4. Pelayanan yang diberikan oleh petugas harus segera dikerjakan dengan cepat tanpa ditunda-tunda pengerjaan atau tebang pilih atau diskriminasi;
 5. Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan kependudukan.

4.2 Rekomendasi

- a. Agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Upayakan menciptakan suasana kondusif dalam melayani menuju yang terbaik;

- b. Diperlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan metode Inovasi;
- c. Petugas pelayanan harus bersikap ramah dan sopan menghadapi masyarakat dalam melayani segala administrasi kependudukan yang mereka urus;
- d. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian yang telah ada;
- e. Pada unit-unit pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin agar dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

Bangko, 31 Maret 2025

Plt. KEPALA DINAS


ANDRIE FRANSUSMAN, S.STP
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP 197902261997111001

LAMPIRAN

Lampiran 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KABUPATEN MERANGIN TRIWULAN I TAHUN2025 PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPP PUBLIK PERMEN PANRB NOMOR 14 TAHUN 2017	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN
87,30	RESPONDEN
	JUMLAH : 439 Orang
	JENIS KELAMIN : L = 114 Orang P = 325 Orang
	PENDIDIKAN : SD = 14 Orang SMP = 99 Orang SMA = 299 Orang D III = 4 Orang D IV = 3 Orang S 1 = 20 Orang S 2 = 0 Orang S 3 = 0 Orang
	<i>Periode Survei = 01 Januari – 31 Maret 2025</i>
Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan Masukan Anda Sangat Bermanfaat Untuk Kemajuan Unit Kami Agar Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat	

Lampiran 2. Keterangan 11 (Sebelas) Unsur Pelayanan

Keterangan	: Unsur-Unsur Pelayanan
U1 s/d U11	: Nilai rata-rata
NRR	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IKM	: Jumlah NRR IKM tertimbang
*)	: Jumlah NRR tertimbang
**)	: Jumlah NRR Tertimbang × 25
NRR Per Unsur	: <u>Jumlah Nilai Per Unsur Dibagi</u> Jumlah Kusioner yang Terisi
NRR Tertimbang Per Unsur	: <u>NRR Per Unsur × 0,09</u> Per Unsur

IKM Unit Pelayanan : 85,70

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61, - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Unsur Pelayanan	NRR
a. Persyaratan	3,54
b. Prosedur	3,62
c. Waktu Pelayanan	3,66
d. Biaya/Tarif	3,96
e. Produk Layanan	3,28
f. Kompetensi Pelaksana	3,35
g. Perilaku Pelaksana	3,34
h. Sarana dan Prasarana	3,27
i. Penanganan Pengaduan	3,41
j. Keadilan Petugas	3,32
k. Penjelasan Petugas	3,33

Lampiran 3. Formulir Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MERANGIN

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPP PUBLIK PERMEN PANRB NOMOR 14 TAHUN 2017

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ LAKI-LAKI

☐ PEREMPUAN

Usia : Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D.III

☐ D.IV

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Legalisir

☐ KIA

☐ Kematian

☐ KTP

☐ Akta Kelahiran

☐ Kartu Keluarga (KK)

☐ Rekaman

☐ Perceraian (Non Muslim)

☐ Pindah Datang

☐ Perkawinan (Non Muslim)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan apakah telah sesuai jenis pelayanannya		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan sangat ramah.	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Sangat lambat	1	a. Buruk	1
b. lambat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		10. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak adil.	1
b. Kurang sesuai	2	b. Cukup adil.	2
c. sesuai	3	c. Adil	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat adil	4
		11. Bagaimana menurut saudara tentang penjelasan petugas yang melayani?	
		a. Tidak jelas.	1
		b. Cukup jelas.	2
		c. Jelas	3
		d. Sangat jelas	4

SARAN RESPONDEN