

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 . Latar Belakang

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien dengan cepat, tepat dan akurat. Terkait dengan pelayanan terhadap warga yang meminta sesuai kebutuhan pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut antara lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan kebijakan publik yang pedomannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Undang-undang Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa. Oleh karena itu baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan pelayanannya.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan ini diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik antara pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya guna mewujudkan **Tertib Administrasi Kependudukan dan memberi Kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan publik.**

#### 1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan pelaksanaan Survei adalah untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas unit pelayanan pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai masukan untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terhadap masyarakat khususnya di Bandar Lampung.
3. Menyiapkan bahan pelaksanaan kajian pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

### **1.3. Dasar Hukum**

Dasar Hukum Pelayanan Publik yaitu

- Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

### **1.4. Sasaran**

Sasaran dari pelaksanaan survei adalah :

- 1.4.1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
- 1.4.2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 1.4.3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **1.5. Ruang Lingkup**

#### **1.5.1. Jenis-Jenis Pelayanan**

Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Meliputi :

1. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
2. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah
4. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi WNI (SKPWNI)
5. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri
6. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
7. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT WNA)
8. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran
9. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati
10. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penerbitan Pembatalan Perkawinan
11. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
12. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kematian
13. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengangkatan Anak
14. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan
15. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Identitas

16. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pencatatan Sipil
17. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
18. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
19. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
20. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
21. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan akta pengakuan anak
22. Pelayanan Akta Pengesahan Anak
23. Pelayanan legalisasi KK, KTP, Akta Pencatatan Sipil

### 1.5.2. Persyaratan

#### **Kartu Keluarga (KK) baru**

- menyerahkan Kartu Keluarga asli
- foto copy surat nikah
- surat kelahiran Asli
- foto copy KTP Elektrik orang tua.
- mengisi formulir kartu Keluarga F1.01. dan Formulir Akta kelahiran F2.02

#### **Kartu Tanda Penduduk (KTP) :**

- Foto Copy Kartu keluarga
- sudah melaksanakan Perekaman KTP-EL di kecamatan atau di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

#### **Akta-akta Pencatatan Sipil :**

- Akta Kelahiran menyerahkan
  - foto copy kartu keluarga
  - surat kelahiran asli
  - foto copy surat nikah
  - foto copy KTP Elektrik
- Akta Kematian menyerahkan
  - Kartu Keluarga yang asli
  - Kartu Tanda Penduduk Elektrik (KTP-EL) yang asli
  - Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit
  - Surat Keterangan Kematian dari Kantor Kelurahan Setempat
- Akta Perkawinan menyerahkan
  - Surat N1-N4 dari kelurahan
  - Foto copy akta kelahiran masing-masing pihak
  - Foto copy KTP Elektrik masing masing Pihak
  - Foto Copy Kartu Keluarga
  - Surat Nikah Agama
  - Surat rekom dari daerah asal apabila salah satu pihak dari luar kabupaten/kota
  - Pas foto gandeng 4 x 6 sebanyak 6 lembar

**Legalisir :**

Membawa dokumen asli produk Dinas Kependudukan dan pencatatan yang akan dilegalisir (KK, KTP-EL, Akta-akta catatan sipil) dan foto copy 5 lembar masing-masing dokumen yang akan dilegalisir.

Yang bersangkutan harus datang langsung untuk mengurus dokumen kependudukan atau anggota keluarga yang ada di dalam kartu keluarga yang telah cukup umur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan dengan program unggulan :

**“ Three in one dan One day service ”**

**1.5.2. Waktu Pelayanan :**

Hari senin sampai dengan Jum'at jam 7.30 WIB sampai dengan jam 15.30 WIB di gedung Mall Pelayanan Satu Atap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Perekaman dilaksanakan di Kantor Kecamatan se Kota Bandar Lampung dalam kondisi tertentu pelayanan perekaman dilaksanakan penambahan sampai dengan jam 17.30 WIB sesuai dengan Surat Edaran Walikota Bandar Lampung Nomor : 470/372/III.11/2018 tanggal 28 September 2018 tentang Perekaman KTP Elektronik bagi Warga Kota Bandar Lampung.

**1.5.3. Biaya atau tarif**

Berdasarkan Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 88/IV.29/HK/2010 tentang Pelayanan KK, KTP-EL, Surat Pindah, Akta Catatan Sipil dilaksanakan secara “**Gratis**” bagi masyarakat Kota Bandar Lampung terhitung mulai tanggal ( TMT ) 01 Oktober 2010 s/d sekarang.

**1.5.4. Petugas Pelayanan**

Petugas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung wajib mengenakan pakaian Dinas Harian (PDH) Lengkap, Hijau Tosca dan Seragam Hitam-hitam dengan atribut berupa papan nama (Id Card) dan Lambang Korpri bagi ASN.

**1.5.5. Prilaku Pelaksana**

Motto : Ikhlas Bekerja Melayani dengan Cepat, Tepat, Akurat dan sesuai prosedur

Slogan : Kami siap menerima kritik/ saran yang membangun jika pelayanan kami kurang memuaskan

### 1.5.6. Maklumat pelayanan

“ Kami sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggaran terhadap maklumat ini akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

### 1.5.7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung warga dapat datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ke Bagian Pengaduan dan dapat juga diakses melalui :

PENGADUAN	<ul style="list-style-type: none"><li>• KOTAK SARAN</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• SURAT</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• WEBSITE: disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• NOMOR WHATSAPP 082180852544</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• EMAIL: <a href="mailto:disdukcapil.bl.@gmail.com">disdukcapil.bl.@gmail.com</a></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• HALLO WALIKOTA: 0822 8220 4761 / 0822 8220 4762</li><li>• PENGADUAN ONLINE : Lapor - SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) : Alamat Website : lapor.go.id atau sms 1708</li></ul>	

## 1.6. Manfaat

### 1.6.1. Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
2. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah

## BAB II GAMBARAN UMUM

### 2.1. Kedudukan atau letak geografis

Secara geografis Kota Bandar Lampung terletak pada  $5^{\circ} 20'$  sampai dengan  $5^{\circ} 30'$  lintang selatan dan  $105^{\circ} 28'$  sampai dengan  $105^{\circ} 37'$  bujur timur. Letak tersebut berada pada Teluk Lampung di ujung selatan pulau Sumatera. Berdasarkan kondisi ini, Kota Bandar Lampung menjadi pintu gerbang utama pulau Sumatera tepatnya kurang lebih 165 km sebelah barat laut Jakarta dan memiliki peran sangat penting selain dalam kedudukannya sebagai ibu kota Provinsi Lampung juga merupakan pusat Pendidikan, Kebudayaan dan Perekonomian bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1983, Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjungkarang-Telukbetung berganti nama menjadi Kotamadya Daerah Tingkat II : Bandar Lampung. Dengan dikeluarkannya UU No.22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah setiap “kotamadya” diubah menjadi “kota” maka Kotamadya Tingkat II Bandar Lampung berubah sebutan menjadi Kota Bandar Lampung.

Secara administratif batas daerah Kota Bandar Lampung adalah:

#### 2.1.1. Luas wilayah

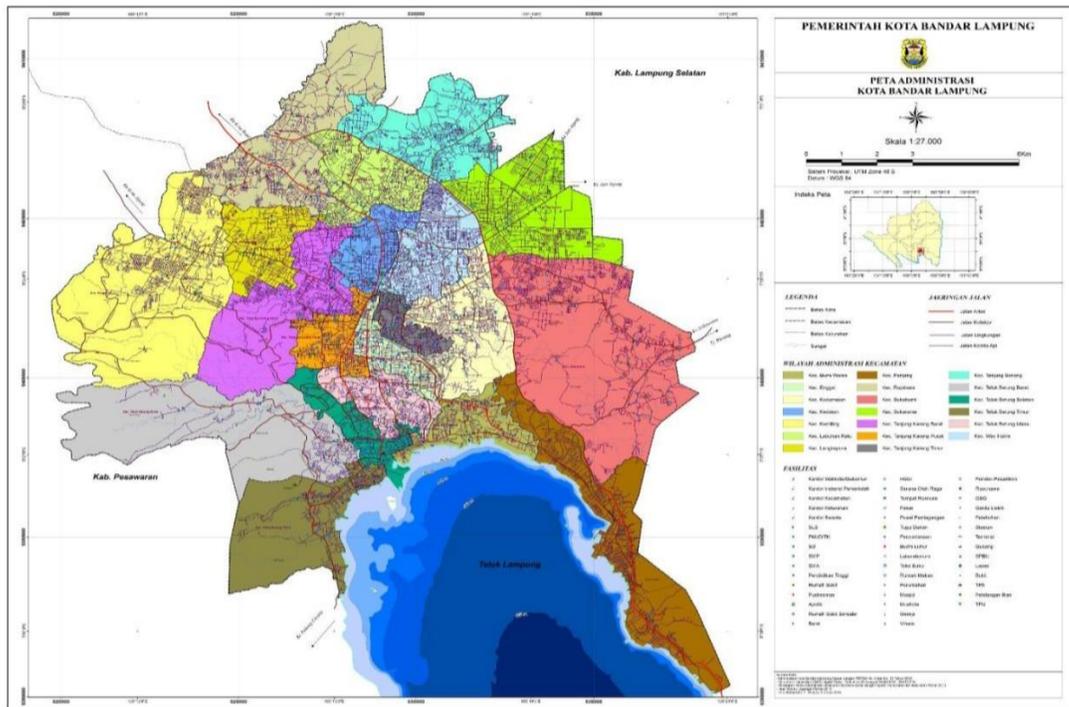
Luas wilayah Kota Bandar Lampung : 197.22 Km<sup>2</sup> atau 29.600 ha

Terbagi dalam 20 Kecamatan dan 126 kelurahan, yakni :

1. Kedaton
2. Sukarame
3. Tanjung Karang Barat
4. Panjang
5. Tanjung Karang Timur
6. Tanjung Karang Pusat
7. Teluk Betung Selatan
8. Teluk Betung Barat
9. Teluk Betung Utara
10. Rajabasa
11. Tanjung Senang
12. Sukabumi
13. Kemiling
14. Labuan Ratu
15. Way Halim
16. Langakpura
17. Enggal
18. Kedamaian
19. Teluk Betung Timur
20. Bumi Waras

### 2.1.2. Batas Wilayah

- Sebelah Barat berbatasan dengan Gedong Tataan dan Kecamatan Padang Cermin, Kabupaten Lampung Selatan
- Sebelah Timur berbatasan dengan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Lampung



Tabel 1 : Peta wilayah Kota Bandar Lampung

## 2.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

### 2.2.1. Tugas dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 09 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan (Pasal 3).

Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan Catatan Sipil;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- e. Pengoordinasian dengan Instansi/Lembaga lain dalam menyelenggarakan Administrasi Kependudukan.
- f. Pelaksanaan tugas pembantuan dan tugas lainnya dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diserahkan oleh Walikota sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **2.2.2. Susunan Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, membawahi :
  - 1. Sub Bagian perencanaan
  - 2. Sub Bagian umum dan kepegawaian;
  - 3. Sub Bagian keuangan
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
  - 1. Seksi Identitas Penduduk;
  - 2. Seksi Pindah Datang Penduduk;
  - 3. Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
  - 1. Seksi Kelahiran;
  - 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
  - 3. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
  - 1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
  - 2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data;
  - 3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
  - 1. Seksi Kerjasama
  - 2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
  - 3. Seksi Inovasi Pelayanan

### **2.3. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

- 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah : pengukuran secara *koomperensif* kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengurutan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik .
- 2. Pelayanan publik : kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang , jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disesuaikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara 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.

#### 2.4. **Unsur Indeks kepuasan masyarakat**

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk layannan
6. Kompetensi pelaksana
7. Prilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 ( Sembilan ) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner yang diberikan pada saat masyarakat datang ke kantor pelayanan satu atap.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Hasil yang ingin dicapai adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepedulian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Melalui Survei Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), atribut pelayanan dianggap penting oleh masyarakat serta saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

#### 3.1. Jadwal kegiatan survei IKM

No.	Kegiatan	Tanggal Pelayanan
1	Persiapan	06-08 April 2020
2	Pengumpulan data/ survei IKM	13-17 April 2020
3	Pengolahan Data	22-24 April 2020
4	Penyusunan dan pelepasan	27-30 April 2020

#### 3.2. Metode pelaporan survei

3.2.1. Populasi dari survei yang dilakukan pada sebagian warga yang saat datang ke mall pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung untuk mendapatkan pelayanan.

##### 3.2.2. Sample

Sebagian warga terkait yang disurvei atau dijadikan objek pada pelaksanaan survei dari populasi yang disebutkan .

##### Metode sampling

Dalam survei ini, metode pengambilan sample yang digunakan adalah sample populasi, dimana seluruh populasi menjadi sample, hal ini menjamin tingkat akurasi data dengan tingkat kepercayaan 98-100 %.

#### 3.3. Lokasi Survei dan Teknik Pelaksanaan survei

Lokasi dan Tehnik Pelaksanaan Survey dilaksanakan sebagai berikut :

##### 3.3.1. Lokasi Pelaksanaan Survei

Lokasi pengumpulan data dilakukan di dalam gedung kantor pelayanan satu atap Pemerintah Kota Bandar Lampung. Yaitu diruang pelayanan disduk Capil Kota Bandar Lampung.

##### 3.3.2. Teknik Pelayanan Survei

Sambil menunggu kepastian informasi kelengkapan berkas, bukti penerimaan berkas, pemohon diminta melakukan pengisian kuisioner.

### 3.4. Karakteristik responden

#### 3.4.1. Karakteristik jenis kelamin responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	52
2.	Perempuan	48
Jumlah		100

#### 3.4.2. Karakteristik pendidikan terakhir responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	SD	6
2.	SLTP	9
3.	SLTA	49
4.	S1	29
5.	S2	7
6.	S3	0
Jumlah		100

### 3.5. Pengolahan Data

#### 3.5.1. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai IKM, nilai IKM didapatkan dari nilai data terhitung masing-masing 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah}}{9} = 1 = 0,111 \text{ jumlah unsur}$$

Selanjutnya untuk mendapat nilai IKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang total unsur yang terisi}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus : "IKM unit pelayanan x 25

#### 3.5.2. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

1.	25.00-64.99	D	Tidak baik
2.	65.00-76.60	C	Kurang baik
3.	76.60-88.30	B	Baik
4.	88.31-100.00	A	Sangat baik

Jumlah nilai per unsur pelayanan								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
321	321	305	388	330	326	322	375	316

Jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,21	3,21	3,05	3,88	3,30	3,26	3,22	3,75	3,16

Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan x 0,071								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0.3563	0.3563	0.3386	0.4307	0.3663	0.3619	0.3574	0.4163	0.3508

### 3.6. Analisi Data

Berdasarkan hasil survei didapat sebagai berikut :

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan jumlah nilai sebagai berikut. Dari data tabel tersebut setelah diolah menggunakan excel yang ada didapatkan nilai seperti di bawah ini :

IKM	83.361
Mutu	B
Kinerja	Baik

Berdasarkan 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) : 83.361 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan katagori baik, karena berada dalam nilai interval konversi IKM: 76.60-88.30.

## BAB IV

### P E N U T U P

**Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan didapat hasil sebagai berikut :**

#### **4.1. Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKPD/Unit Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik, dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Survei Hasil Kepuasan Masyarakat Tahun pada tahun 2020 ini dilaksanakan di Mall Pelayanan Satu atap wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung.
- b. Dari hasil pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada tahun 2020, secara umum menunjukkan hasil yang BAIK khususnya untuk 14 unsur pelayanan publik yang dinilai oleh masyarakat. dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai IKM diatas 83.361%, maka pelayanan B (baik).
- c. Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke 9 (Sembilan ) unsur pelayanan diatas harus terus dipertahankan dan bila mungkin ditingkatkan kembali khususnya unsur yang masih tergolong rendah nilainya.

#### **4.2. Saran**

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan saran/rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan service excellent (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.

3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - c. Memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
4. Diperlukan penambahan petugas yang melayani masyarakat secara langsung, agar kecepatan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Disamping itu juga dapat melakukan pendistribusian petugas secara tepat, agar produktifitas untuk masing-masing petugas pelayanan bisa lebih maksimal.
5. Di perlukan upaya oleh masing-masing unit kerja dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran.
6. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## LAMPIRAN

### DAFTAR TABEL

Kota Bandar Lampung terdiri dari 20 kecamatan dan 126 kelurahan

NAMA KECAMATAN			
1	Kedaton	11	TanjungSenang
2	Sukarame	12	Sukabumi
3	TanjungKarang Barat	13	Kemiling
4	Panjang	14	LabuhanRatu
5	TanjungKarangTimur	15	Way Halim
6	TanjungKarangPusat	16	Langkapura
7	TelukBetung Selatan	17	Enggal
8	TelukBetung Barat	18	Kedamaian
9	TelukBetung Utara	19	TelukBetungTimur
10	Rajabasa	20	BumiWaras

## QUESTIONER

I . DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN ) ( Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden )		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1.Laki – Laki 2 .Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1.SD Kebawah 2. SLTP 3.SLTA 4.D1-D3-D4 5. S-1 6.S-2 Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1.PNS 2.TNI 3. POLRI 4.LAINNYA	<input type="checkbox"/>

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KK, KTP, KIA DAN AKTA-AKTA PENCATATAN SIPIL

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dengan jenis pelayanannya :</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	P	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan :</p> <p>a. Tidak mampu b. kurang mampu c. mampu d. sangat mampu</p>	p
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	p	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan :</p> <p>a. Tidak disiplin, sopan dan ramah b. Kurang disiplin, sopan dan ramah c. Disiplin, sopan dan ramah d. Sangat disiplin, sopan dan ramah</p>	p
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat Jelas</p>	p	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan penggunaan layanan:</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	p
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tariff dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis</p>	p	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana :</p> <p>a. buruk b. cukup c. baik d. sangat baik</p>	p
<p>5. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan :</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	P		

# **SUSUNAN TIM SURVEI :**

**KORDINATOR : SITI SUPIAH SH.,MH.**

---

**SEKRETARIS : TRI HASTUTI, SP.,MM.**

**ANGGOTA :**

- 1. AKHMAD JOHANDA, S.Sos.,MM.**
- 2. ARLIANA GANIE, SH.**
- 3. PIPIN SETIAWATI.**
- 4. WIDYA NURI WATI, S.STP.,MM.**
- 5. SYAHRIZAL, S.Kom.,MM.**
- 6. MF. SARTONO PASARIBU, SE.**
- 7. YAKUB, SE.**
- 8. MINERVA NADIA PUTRI. A.T, S.KM.**
- 9. HERVINA, A.Md.**

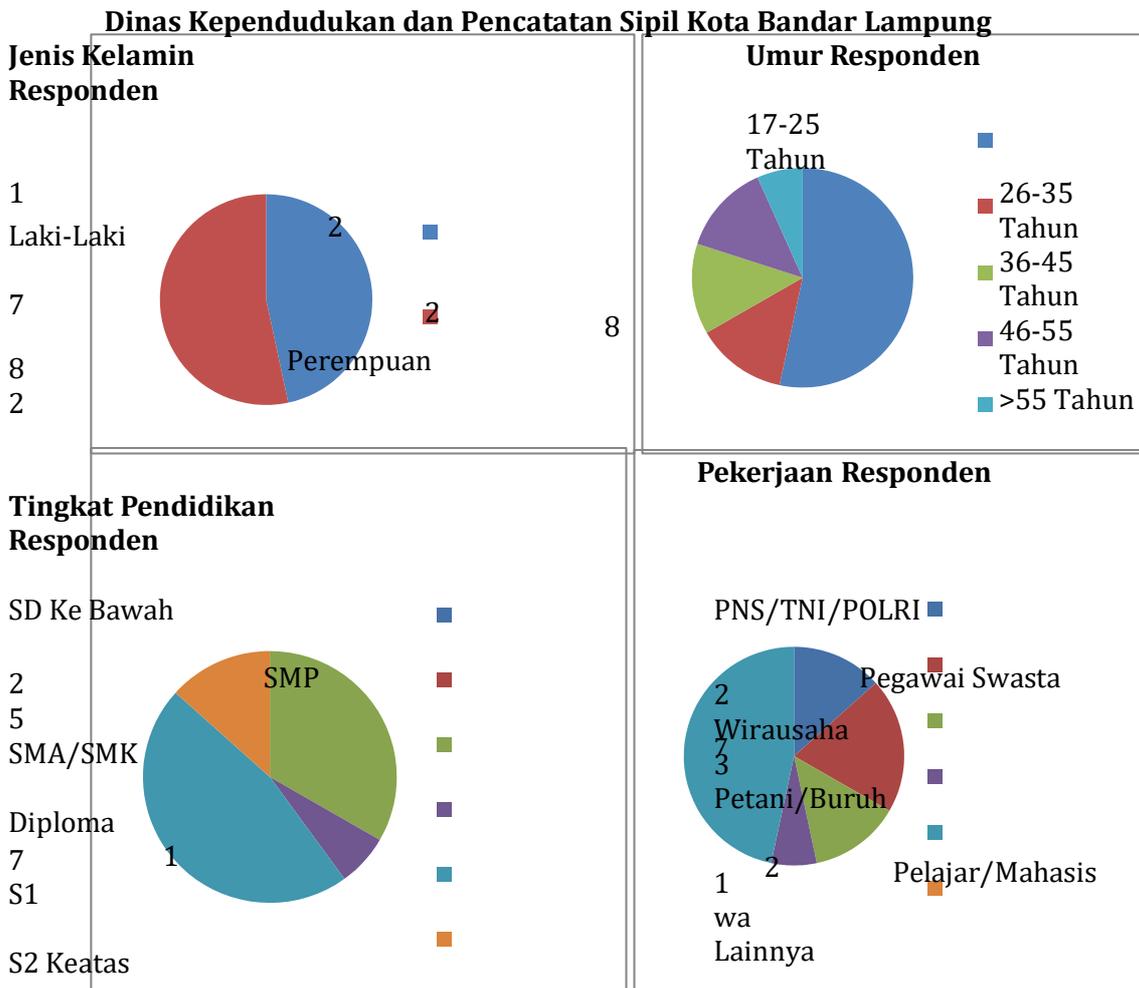
**Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**

Dari survey yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk ke dalam kategori Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 83.361. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Kategori Penilaian
U1	Persyaratan	3.21	0,111	0,3563	80.25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.21	0,111	0.3563	80.25	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.05	0,111	0.3386	76.25	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.88	0,111	0.4307	97.00	A	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	0,111	0.3663	82.50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.26	0,111	0.369	81.50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,22	0,111	0,3574	80.50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,75	0,111	0,4163	93.75	A	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,16	0,111	0,3508	79.00	B	Baik
<b>Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan</b>					<b>3.334</b>		
<b>IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata Tertimbang x 25)</b>					<b>83.361</b>		
<b>Kinerja Pelayanan</b>					<b>Baik</b>		
<b>Mutu Pelayanan</b>					<b>B</b>		

## Karakteristik Responden di



Dari 100 orang responden yang disurvei, 52 orang berjenis kelamin laki-laki dan 48 orang berjenis kelamin perempuan, sedangkan karakteristik umur responden dari usia 17-25 tahun berjumlah 18 orang, usia 26-35 tahun berjumlah 12 orang, 36-45 tahun berjumlah 12 orang, usia 46-55 tahun berjumlah 12 orang, dan usia 55 tahun keatas berjumlah 11 orang. Karakteristik tingkat pendidikan responden antara lain SMA/SMK berjumlah 25 orang. Diploma berjumlah 1 orang, S1 berjumlah 7 orang dan S2 keatas berjumlah 2 orang.

Untuk kategori pekerjaan responden sebagai PNS/TNI/POLRI berjumlah 2 orang, Pegawai Swasta berjumlah 3 orang, Wirausaha berjumlah 2 orang, Petani/Buruh 1 orang, Pelajar atau Mahasiswa berjumlah 7 orang.

## Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Dari survey yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung termasuk ke dalam kategori **Baik** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **97.00**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan Penilaian	Kategori
U1	Persyaratan	3.21	0,111	0.3563	80.25	Baik	B
U2	Prosedur	3.21	0,111	0.3563	80.25	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.05	0,111	0,3386	76.25	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.88	0,111	0,4307	97.00	Baik	A
U5	Produk Layanan	3.3	0,111	0,3663	82.50	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.26	0,111	0,3619	81.50	Baik	B
	Perilaku Pelaksana	3.22	0,111	0,3574	80.50	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.75	0,111	0,4163	93.75	Baik	A
	Sarana dan Prasarana	3.16	0,111	0,3508	79.00	Baik	A
<b>Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur</b>				<b>3.334</b>			
<b>IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)</b>				<b>83.361</b>			
<b>Kinerja Pelayanan</b>				<b>Baik</b>			
<b>Mutu pelayanan</b>				<b>B</b>			

### Karakteristik Responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Dari **100** orang responden yang di survey, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai **97.00** dan Penangan Pengaduan, saran dan Masukan dengan nilai **93.75** yang masuk ke dalam kategori Baik. Dalam hal ini, masyarakat merasa puas dan nyaman dalam menerima pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Sementara itu, di sisi lain, nilai terendah dengan nilai sebesar **76,25** yang masuk ke dalam kategori Baik.

### Tindak Lanjut hasil survey.

Dari hasil survey kami mendapatkan nilai terendah pada waktu pelayanan oleh karenanya kami akan lebih meningkatkan pelayanan dari segi waktu dalam penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan