

**PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN
DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL**



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

KABUPATEN BINTAN

TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga Laporan Akhir dari Pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 ini dapat diselesaikan.

Laporan Akhir ini kami susun dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Bintan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dimana harapannya kedepan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dapat mengetahui kekurangan maupun kelebihan yang dimiliki sehingga dapat melakukan pembenahan serta koreksi atas kekurangan yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

Terimakasih juga kami sampaikan kepada semua pihak terkait, terutama masyarakat yang telah bersedia menjadi responden serta petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan yang telah berpartisipasi mulai tahap pencarian data hingga tersusunnya laporan ini.

Kami menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, dan untuk itu kami sangat mengharapkan adanya saran, kritik maupun bimbingan agar penulisan yang akan datang dapat lebih sempurna sesuai yang diharapkan.

Kami juga berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata kami ucapkan terimakasih.

Tanjungpinang, Desember 2021
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Drs. JSMAIL, M.Pd
NIP. 19620408 198210 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR BAGAN	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Sasaran	3
D. Kerangka Teori	4
E. Metodologi Pekerjaan	16
F. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI SURVEY	24
A. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	24
B. Struktur Organisasi	24
C. Visi dan Misi.....	25
D. Tugas Pokok dan Fungsi	26
BAB III ANALISA DATA	27
A. Karakteristik Responden	27
B. Analisis Nilai Persepsi per-Unsur dari Masyarakat atas Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan ...	31
C. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan	49
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	56

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.....	25
-----------	--	----

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Populasi berdasarkan Kunjungan Masyarakat Periode April 2021 – Oktober 2021.....	18
Tabel I.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan dan Kepuasan Dirasakan Masyarakat	22
Tabel III.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel II.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	28
Tabel III.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	29
Tabel III.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel III.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	31
Tabel III.6	Penilaian responden terhadap indikator persyaratan.....	32
Tabel III.7	Penilaian responden terhadap indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur	34
Tabel III.8	Penilaian responden terhadap indikator Waktu Penyelesaian	37
Tabel III.9	Penilaian responden terhadap indikator Biaya/Tarif.....	39
Tabel III.10	Penilaian responden terhadap indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	41
Tabel III.11	Penilaian responden terhadap indikator Kompetensi Pelaksana	42
Tabel III.12	Penilaian responden terhadap indikator Prilaku Pelaksana	44
Tabel III.13	Penilaian responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	46
Tabel III.14	Penilaian responden terhadap indikator Sarana dan Prasarana....	47
Tabel III.15	Nilai rata-rata perunsur pada Unsur-Unsur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan	49
Tabel III.16	Perhitungan Tingkat Kinerja Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Jadwal Rencana Kerja
- Lampiran II Dokumentasi Survey
- Lampiran III Lembar Kuesioner
- Lampiran IV Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditanganimemberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Penyelenggara pelayanan publik merupakan instansi pemerintah yang terbagi kedalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka sebenarnya. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan pemerintah haruslah dibangun guna memenuhi harapan dan tuntutan seluruh penduduk guna peningkatan pelayanan publik.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bintan adalah instansi publik yang memberikan layanan kepada masyarakat berkaitan dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Pada tahun 1992, pemerintahan yang masih berada dibawah wewenang Provinsi Riau, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bintan awalnya bernama kantor pejabat pencatatan sipil yang beralamatkan di Jl. Basuki Rahmat, dimana sekarang berubah alih menjadi gedung Perpustakaan Provinsi Kepulauan Riau. Kemudian, Pada tahun 1999 Kantor Pejabat Pencatatan Sipil pindah ke alamat Jl.Ahmad Yani KM. 5, seiring berjalannya waktu

pada tahun 2001 terjadi perubahan nama pada kantor tersebut yang awalnya bernama kantor Pejabat Pencatatan Sipil menjadi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Riau. Tahun 2002 terbentuklah Provinsi Kepulauan Riau terdiri dari 7 (tujuh) Kabupaten/Kota sehingga sistem pemerintah yang ada mengalami beberapa perubahan, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Riau kini berganti menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bintan yang terletak di jalan Ahmad Yani KM. 5 Kota Tanjungpinang sampai saat ini.

Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah memberikan pelayanan pendukung sarana dan prasarana dalam mendukung kepemilikan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dengan hasil yang memuaskan dan dukungan upaya penciptaan pelayanan prima administrasi kependudukan, informasi yang dapat di publikasikan kepada masyarakat secara akurat dan terpadu.

Hal ini diarahkan untuk mempercepat terwujudnya data kelola pemerintah yang baik, tertib dan transparan dalam pemantapan informasi birokrasi menuju kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat untuk meningkatkan daya saing dengan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, daya guna, potensi dan keanekaragaman sumberdaya daerah dalam pembangunan masyarakat Kabupaten Bintan yang belum mampu bersaing dengan daerah lain.

Administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kepemilikan dokumen kependudukan, serta menjadi indikator kinerja dalam menentukan sasaran strategis pembangunan yang bersifat individu. Hal ini berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kependudukan.

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bintan menyediakan pelayanan administrasi kependudukan, hal ini guna

mempermudah masyarakat mendapatkan identitas atau dokumen menyangkut data kependudukan. Adapun layanan yang masyarakat terima berupa pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Keterangan Pindah/Datang, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak, Akta Perceraian dan Perkawinan (NonMuslim). Pelayanan ini diberikan agar memudahkan masyarakat untuk dapat menerima data-data identitas diri sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kegiatan pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat dapat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik dengan cara mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

B. Perumusan Masalah

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Masyarakatpun sudah semakin paham dan memaknai arti sebuah pelayanan. Mereka hanya ingin setiap permasalahan yang dihadapi ada solusi terbaik dari pemberi pelayanan. Jika terjadi ketidaknyamanan pada suatu layanan, mereka langsung merasakan tidak puas dan beralih terhadap jasa pelayanan lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan ini sedikit banyak telah menunjukkan perkembangan kearah pelayanan dan fasilitas lebih baik dengan bertambahnya sarana dan prasaran pendukung terutama dalam bidang teknologi informasi. Sebagian kecil kekurangan yang ada mungkin menjadi kritikan dan menjadi motivasi untuk terus melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Dengan banyaknya jumlah pengunjung yang datang dihari pelayanan menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan ini mampu memupuk rasa loyalitas pengunjung (masyarakat). Berangkat dari hal diatas dan beberapa penjelasan di latar belakang maka

permasalahan yang dapat dirumuskan adalah : **“Bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021”?**

C. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

2. Sasaran

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.
- b) Memacu penyelenggara pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

D. Kerangka Teori

Cooper dan Schinlder dalam Sukaria mengatakan: *“Theory is a set of systematically interrelated concepts, definition, and proposition that are advanced to explain and predict phenomenon or fact”*. Teori merupakan salah satu hal yang paling fundamental yang harus dipahami seorang peneliti ketika melakukan penelitian karena dari teori-teori yang ada peneliti

dapat menemukan dan merumuskan permasalahan sosial yang diamatinya secara sistematis untuk selanjutnya dikembangkan dalam bentuk hipotesis penelitian. Kerangka teori dapat diartikan menjadi penyatuan konsep dalam melakukan kegiatan penelitian dan menjawab segala fenomena yang terjadi.

1. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2. Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kotler (2007:48) memberikan definisi kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Artinya kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan, dibanding dengan harapannya.

- a) Menurut Moenir (2010:45) dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat
- b) Masyarakat sangat menghargai (respect) kepada pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “remeh” dan mencemooh pegawai tersebut dan tidak pula berlaku sembarangan.
- c) Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban pemerintahan dan beragama.
- d) Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin.
- e) Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial, budaya.

f) Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan ipoleksosbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 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. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional prosedur (SOP) Merupakan panduan yang di gunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan dengan lancar. Kegunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi berjalan konsisten, efektif, efisien, sistematis dan terkelola dengan baik yang bertujuan untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten dengan standar yang telah di tetapkan. (soemohadiwidjojo, 2017).

Berikut merupakan Standar Operasional prosedur (SOP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang :

a. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bidang Kependudukan

1) Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengantar RT / RW 2) Form pendaftaran F-1.01 untuk 1(satu) keluarga / KK baru 3) Form biodata individu (F-1.06) 4) Form permohonan Kartu Keluarga (F-1.15)
--------------------	--

	<ol style="list-style-type: none"> 5) Fotocopy dokumen pendukung (Akta Lahir / Keterangan Lahir, Ijazah, Buku Nikah, Paspor, dll) 6) Surat lapor Datang (bagi penduduk pindahan) 7) Surat pernyataan numpang KK bagi penduduk pindahan yang belum berkeluarga / sendiri 8) Surat pernyataan jika terjadi perubahan data
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan 2) Pemohon melengkapi persyaratan 3) Berkas yang sudah lengkap dari kecamatan diserahkan ke loket pelayanan 4) Petugas melakukan pemeriksaan awal dan memberikan resi bukti pengurusan 5) Petugas memasukan dalam buku registrasi 6) Petugas meneruskan ke Kepala Seksi untuk dilakukan verifikasi data 7) Kepala Seksi membubuhkan paraf jika berkas valid atau mengembalikan ke loket pelayanan jika berkas tidak valid 8) Berkas valid diteruskan kepada Kepala Bidang untuk verifikasi dan membubuhkan paraf serta mengembalikan berkas tidak valid ke loket pelayanan 9) Berkas diteruskan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan pengesahan (ditandatangani) 10) Berkas selesai dikembalikan ke loket pelayanan untuk di register 11) Penyerahan kepada pemohon dengan menunjukan / menyerahkan resi bukti pengurusan 12) Pemohon menandatangani bukti pengambilan / penerimaan
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

2) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) KTP lama bagi yang sudah pernah memiliki KTP 2) Laporan kehilangan / kerusakan dari kepolisian jika hilang 3) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) terbaru yang sah 4) Sudah melakukan perekaman biometrik (Sidik Jari, Iris Mata, Foto dan Tandatangan)
--------------------	--

Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan 2) Pemohon melengkapi persyaratan 3) Berkas yang sudah lengkap dari kecamatan diserahkan ke loket pelayanan 4) Petugas melakukan pemeriksaan awal dan memberikan resi bukti pengurusan 5) Petugas memasukan dalam buku registrasi 6) Petugas meneruskan ke Kepala Seksi untuk verifikasi data 7) Berkas valid diteruskan kepada Kepala Bidang untuk verifikasi dan membubuhkan paraf serta mengembalikan berkas tidak valid ke loket pelayanan 8) Berkas valid diteruskan kepada Operator Pencetakan KTP-el untuk di proses cetak 9) Berkas selesai dikembalikan ke loket pelayanan untuk di register dan dilakukan aktivasi oleh pemohon (tidak dapat diwakilkan) 10) Penyerahan kepada pemohon dengan menunjukan / menyerahkan resi bukti pengurusan 11) Pemohon menandatangani bukti pengambilan / penerimaan
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

3) Pelayanan Surat Keterangan Pindah

Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon melampirkan Kartu Keluarga (Asli dan Fotocopy) 2) Pemohon melampirkan fotocopy KTP penanggung jawab
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan Permohonan 2) Pemohon melengkapi persyaratan 3) Berkas yang sudah lengkap dari kecamatan di serahkan ke loket pelayanan 4) Petugas melakukan pemeriksaan awal dan memberikan resi bukti pengurusan 5) Petugas memasukan dalam buku registrasi 6) Petugas meneruskan ke Operator Pindah Datang 7) Operator Pindah memproses berkas melalui sistem aplikasi dan mencetak surat keterangan pindah / SKPWNI dan diteruskan ke Kepala Seksi untuk dilakukan verifikasi data 8) Kepala Seksi membubuhkan paraf jika berkas valid 9) Berkas valid diteruskan kepada kepala Bidang untuk ditandatangani dan dikembalikan ke loket pelayanan

	10) Berkas selesai di kembalikan ke loket pelayanan untuk di register dan dibubuhi cap dinas 11) Penyerahan kepada pemohon dengan menunjukan / menyerahkan resi bukti
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

4) Pelayanan Surat Keterangan Datang

Persyaratan	1) Pemohon membawa berkas Laport Pindah dari tempat asal yang di terbitkan Disduk asal pemohon
Sistem Mekanisme dan Prosedur	2) Pemohon mengajukan permohonan 3) Pemohon melengkapi persyaratan dan menyerahkan ke loket pelayanan 4) Petugas melakukan pemeriksaan awal dan memberikan resi bukti pengurusan 5) Petugas memasukan dalam buku registrasi 6) Petugas meneruskan ke Operator pindah datang 7) Operator pindah datang memproses berkas melalui sistem aplikasi dan mencetak surat keterangan kedatangan 8) Petugas meneruskan ke Kepala Seksi 9) Berkas valid diteruskan kepada Kepala Bidang untuk di tandatangani dan mengembalikan berkas ke loket pelayanan 10) Berkas selesai di kembalikan ke loket pelayanan untuk di register dan dibubuhi cap dinas 11) Penyerahan kepada pemohon dengan menunjukan / menyerahkan resi bukti
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

b. Standar Operasional Prosedur Bidang Pencatatan Sipil

1) Pelayanan Akta Kelahiran

Persyaratan	1) Surat Keterangan Kelahiran dari dokter / bidan / penolong kelahiran (asli) 2) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) orang tua. 3) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua, 4) Fotocopy Kutipan Akta Nikah / Akta Perkawinan orang tua
--------------------	--

	<ol style="list-style-type: none"> 5) Surat Keterangan Kelahiran dari Lurah/Kepala Desa 6) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk 2 (dua) orang saksi 7) Bukti pemohon sudah mendaftarkan nama anak yang lahir ke Kartu Keluarga orang tua sekaligus telah mendapatkan Nomor Induk Kependudukan bagu anak yang didaftarkan (di kantor camat)
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan 2) Petugas Pendaftaran memeriksa berkas permohonan 3) Jika persyaratan lengkap selanjutnya akan dilakukan pengisian (entry) data dan Pencetakan register dan kutipan Akta Kelahiran 4) Petugas meneruskan ke kepala Seksi untuk dilakukan verifikasi data 5) Verifikasi register Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran 6) Kepala Seksi membubuhkan paraf jika berkas valid dan mengembalikan ke loket pelayanan jika berkas tidak valid 7) Berkas valid diteruskan kepada Kepala Bidang untuk verifikasi dan membubuhkan paraf serta mengembalikan berkas tidak valid ke loket pelayanan 8) Berkas diteruskan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan pengesahan (ditandatangani) 9) Berkas selesai dikembalikan ke loket pelayanan 10) Penyerahan kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon dengan menunjukan / menyerahkan resi bukti pengurusan 11) Pemohon menandatangani buku register sebagai bukti pengambilan berkas 12) Berkas yang sudah diambil Pemohon kemudian dilakukan Pengarsipan
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

2) Pelayanan Akta Perkawinan

Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Bukti Perkawinan Agama 2) Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran suami dan istri 3) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) suami dan istri 4) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 5) Orang tua / wali laki-laki dan wali perempuan
--------------------	--

	<ol style="list-style-type: none"> 6) Pas foto berdampingan ukuran 4X6 cm sebanyak 5 (lima) lembar 7) 2 (dua) orang saksi yang telah berusia 21 tahun keatas beserta fotocopy KTP yang bersangkutan 8) Akta Kelahiran anak 9) Akta Perceraian / Kematian pasangan sebelumnya (jika yang bersangkutan telah pernah kawin) 10) Izin dari Komandan bagi anggota TNI / POLRI 11) Paspur bagi suami / istri orang asing 12) STMD dari Kepolisian
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan 2) Petugas Pendaftaran dan penerimaan memeriksa berkas permohonan 3) Pemohon melengkapi persyaratan 4) Pengetikan / pencatatan Biodata Pemohon 5) Petugan mengentry kedalam buku pendaftaran 6) Petugas meneruskan ke Kepala Seksi untuk dilakukan verifikasi data 7) Verifikasi Register dan Kutipan Akta Perkawinan 8) Kepala Seksi membubuhkan paraf jika berkas valid dan mengembalikan ke loket pelayanan untuk berkas yang tidak valid 9) Berkas valid diteruskan ke Kepala Bidang untuk verifikasi dan membubuhkan paraf 10) Berkas diteruskan ke Kepala Dinas untuk mendapatkan pengesahan (ditandatangani) 11) Berkas selesai dikembalikan ke loket pelayanan untuk diregister 12) Penyerahan kepada Pemohon dengan menunjukkan / menyerahkan resi bukti pengurusan 13) Pemohon menandatangani bukti pengembalian / penerimaan
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

3) Pelayanan Akta Kematian

Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Keterangan Kematian dari Kepala Desa/Lurah (bagi yang meninggal bukan di Rumah Sakit) 2) Keterangan Kematian dari dokter/paramedis 3) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang meninggal
--------------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> 4) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) warga yang meninggal 5) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) baru, yaitu sudah penghapusan data yang meninggal (Tidak Wajib)
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan 2) Petugas Pendaftaran dan penerimaan memeriksa berkas permohonan 3) Pemohon melengkapi persyaratan 4) Pengetikan / pencatatan Biodata Pemohon pada form permohonan Akta Kematian 5) Petugan mengentry kedalam buku pendaftaran 6) Petugas meneruskan ke Kepala Seksi untuk dilakukan verifikasi data 7) Verifikasi Register dan Kutipan Akta Kematian 8) Kepala Seksi membubuhkan paraf jika berkas valid dan mengembalikan ke loket pelayanan untuk berkas yang tidak valid 9) Berkas valid diteruskan ke Kepala Bidang untuk verifikasi dan membubuhkan paraf 10) Berkas diteruskan ke Kepala Dinas untuk mendapatkan pengesahan (ditandatangani) 11) Berkas selesai dikembalikan ke loket pelayanan untuk diregister 12) Penyerahan kepada Pemohon dengan menunjukkan / menyerahkan resi bukti pengurusan 13) Pemohon menandatangani bukti pengembalian / penerimaan
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

4) Pelayanan Akta Perceraian

Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap 2) Kutipan Akta Perkawinan 3) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) penggugat dan tergugat 4) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan 2) Petugas Pendaftaran dan penerimaan memeriksa berkas permohonan 3) Pengetikan / pencatatan Biodata Pemohon

	<ol style="list-style-type: none"> 4) Petugan mengentry kedalam buku pendaftaran 5) Petugas meneruskan ke Kepala Seksi untuk dilakukan verifikasi data 6) Verifikasi Register dan Kutipan Akta Perceraian 7) Kepala Seksi membubuhkan paraf jika berkas valid dan mengembalikan ke loket pelayanan untuk berkas yang tidak valid 8) Berkas valid diteruskan ke Kepala Bidang untuk verifikasi dan membubuhkan paraf 9) Berkas diteruskan ke Kepala Dinas untuk mendapatkan pengesahan (ditandatangani) 10) Berkas selesai dikembalikan ke loket pelayanan untuk diregister 11) Penyerahan kepada Pemohon dengan menunjukkan / menyerahkan resi bukti pengurusan 12) Pemohon menandatangani bukti pengembalian / penerimaan
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

5) Pelayanan Akta Pengesahan Anak

Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 5) Kutipan Akta Kelahiran 6) Asli dan fotocopy kutipan Akta Perkawinan 7) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 8) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan 2) Petugas Pendaftaran dan penerimaan memeriksa berkas permohonan 3) Pemohon melengkapi persyaratan 4) Petugan mengentry kedalam buku pendaftaran 5) Petugas meneruskan ke Kepala Seksi untuk dilakukan verifikasi data 6) Verifikasi Register dan Kutipan Akta Pengesahan Anak 7) Kepala Seksi membubuhkan paraf jika berkas valid dan mengembalikan ke loket pelayanan untuk berkas yang tidak valid 8) Berkas valid diteruskan ke Kepala Bidang untuk verifikasi dan membubuhkan paraf 9) Berkas diteruskan ke Kepala Dinas untuk mendapatkan pengesahan (ditandatangani)

	10) Berkas selesai dikembalikan keloket untuk diregister 11) Penyerahan kepada Pemohon dengan menunjukkan / menyerahkan resi bukti pengurusan 12) Pemohon menandatangani bukti pengembalian / penerimaan
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

6) Pelayanan Akta Pengakuan Anak

Persyaratan	1) Surat Pengakuan Anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung 2) Kutipan Akta Kelahiran 3) Asli dan fotocopy kutipan Akta Perkawinan 4) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) ayah biologis dan ibu kandung 5) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) ayah biologis dan ibu kandung
	1) Pemohon mengajukan permohonan 2) Petugas Pendaftaran dan penerimaan memeriksa berkas permohonan 3) Pengetikan / pencatatan Biodata Pemohon 4) Petugan mengentry kedalam buku pendaftaran 5) Petugas meneruskan ke Kepala Seksi untuk dilakukan verifikasi data 6) Verifikasi Register dan Kutipan Akta Pengakuan Anak 7) Kepala Seksi membubuhkan paraf jika berkas valid dan mengembalikan keloket pelayanan untuk berkas yang tidak valid 8) Berkas valid diteruskan ke Kepala Bidang untuk verifikasi dan membubuhkan paraf 9) Berkas diteruskan ke Kepala Dinas untuk mendapatkan pengesahan (ditandatangani) 10) Berkas selesai dikembalikan keloket pelayanan untuk diregister 11) Penyerahan kepada Pemohon dengan menunjukkan / menyerahkan resi bukti pengurusan 12) Pemohon menandatangani bukti pengembalian / penerimaan
Jangka Waktu	Maksimal 3 (tiga) hari kerja tergantung kelengkapan dan jaringan
Biaya	Tidak dipungut biaya / gratis

4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016:219) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik, saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites* dan lain-lain.

b) *Ghost shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *Ghost Shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

c) *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Hanya saja kesulitan penerapan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

d) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei (McNeal & Lamb, dikutip dalam Peterson & Wilson, 1992), baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *websites*, wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

5. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat, seperti yang tertuang dalam Bab I Pendahuluan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, yakni : “Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Secara umum indeks adalah petunjuk yang sistematis kepada satuan-satuan yang terkandung di dalam, atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data. Disamping itu, dalam pengertian praktis indeks juga dapat didefinisikan sebagai daftar referensi secara alfabetis yang biasanya terdapat pada bagian akhir sebuah buku. Dalam ilmu perpustakaan indeks mempunyai arti yang luas, yang secara umum dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi (Syafurudin, 2014).

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 (Sukamti, 2015).

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (Mardianto, 2017).

Kebijakan pemerintah untuk pengembangan indeks kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan di atur

dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena keputusan tersebut sudah sangat lengkap dan sangat operasional, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur harus memperhatikan prinsip Transparan, Partisipatif, Akuntabel, Berkesinambungan, Keadilan serta Netralitas, dan sekurang-kurangnya harus memuat :

- a) **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) **Waktu Penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d) **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f) **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) **Sarana dan prasarana**, 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) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

E. Metodologi Pekerjaan

1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2008:2) metode penelitian pada dasarnya adalah merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif sesuai dengan rumusan masalah yang bersifat deskriptif. Metode penelitian ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluruh sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian sehingga data yang diperoleh benar-benar mengkuilifikasi temuan. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang benar-benar hanya memaparkan apa yang terdapat atau terjadi dalam sebuah kancah, lapangan, atau wilayah tertentu. Data yang terkumpul diklasifikasikan atau dikelompok-kelompokkan menurut jenis, sifat, dan kondisinya. Setelah data lengkap, kemudian dibuat kesimpulan (Arikunto,2010:3).

Dengan demikian, penelitian ini bermaksud untuk mengumpulkan data tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

2. Lokasi dan Periode Survei

Lokasi survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan terhadap penduduk di sepuluh kecamatan yang ada

dalam wilayah kerja administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Periode Survei adalah jangka waktu survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Periode dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan ini dilakukan dalam jangka waktu 7 bulan terhitung mulai 1 April sampai dengan 31 Oktober tahun 2021.

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 kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek yang diteliti. Berangkat dari pengertian tersebut, dapatlah dipahami bahwa populasi merupakan individu-individu atau kelompok atau keseluruhan subyek yang akan diteliti dalam suatu penelitian.

Untuk menghindari bias maka penentuan populasi adalah seluruh individu yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung. Populasi yang didata dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik tahun 2021 ini adalah seluruh penduduk yang melakukan pelayanan langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan pada periode survei terhitung sejak 1 april 2021 sampai dengan 31 oktober 2021 berjumlah **12.052 orang**. Untuk lebih spesifik lagi dapat jugadilihat pada tabel pembagian populasi berdasarkan jenis-jenis pelanggan berikut ini :

Tabel I.1
Populasi berdasarkan Kunjungan Masyarakat
Periode April 2021 – Oktober 2021

No.	Bulan	Populasi
1	April 2021	1.144
2	Mei 2021	1.458
3	Juni 2021	1.859
4	Juli 2021	2.083
5	Agustus 2021	1.694
6	September 2021	1.913
7	Oktober 2021	1.874
Jumlah		12.025
Rata-rata		1.718

Sumber : Data Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Berdasarkan tabel diatas maka jumlah rata-rata selama 7 (tujuh)bulan terakhir berdasarkan data kunjungan masyarakat yang diambil darijumlah masyarakat yang berkunjung untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah berjumlah 1.718 orang/bulan.

Sedangkan **Sampel** adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2016:188).

Mengingat jumlah subjek yang diteliti sangat banyak (lebih dari 100 orang), maka diambil sampel dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan surveyor dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam hal ini adalah masyarakat selaku pengguna pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Adapun untuk menghitung besaran sampel (responden) dalam survei ini dihitung berdasarkan rumus dari *Krejcie and Morgan* dengan nilai keandalan sebesar 95% :

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

Dimana :

- S = jumlah sampel
 λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
 taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
 N = populasi
 P = Proporsi Populasi = Q = 0,5
 d = galat pendugaan = 0,05

Mengacu pada rumus diatas dan dengan menggunakan beberapa asumsi tertentu, dapat dijelaskan dengan perhitungan sebagai berikut :

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

$$S = 3,841 * 12.052(0,5 * 0,5) / 0,05^2 (12.052-1) + 3,841(0,5 * 0,5)$$

$$S = 3,841 * 12.052(0,25) / 0,0025 (12.051) + 3,841(0,25)$$

$$S = 3,841 * 3.013 / 30,13 + 0,96$$

$$S = 11.572,93 / 31,09$$

$$S = 372,27.$$

Dibulatkan menjadi **372 orang sampel.**

Berdasarkan pada perhitungan di atas, dapat diketahui beberapa keterangan sebagai berikut :

- Asumsi tingkat keandalan 95%, karena menggunakan nilai $\lambda^2 = 3,841$ dengan dk=1 (artinya memakai $\alpha=0,05$ pada derajat bebas 1).
- Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $P = Q = 0,5$.
- Asumsi nilai galat pendugaan 5% ($d=0,05$).
- Dari hasil penghitungan didapatkan nilai sampel (S) sejumlah 372,27 yang dibulatkan menjadi 372 orang sampel (S).

4. Sumber dan Jenis Data

Adapun **Sumber Data** yang digunakan dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah data yang langsung dikumpulkan dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumentasi hasil angket.

Sedangkan **Jenis Data** yang digunakan dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah data kuantitatif. Yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah Jumlah staf/tenaga pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan serta jumlah penduduk wajib KTP (data semester 2 tahun 2021) pada wilayah administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan serta hasil angket.

5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan metode angket. Data di kumpulkan dengan cara menyebar daftar pertanyaan untuk mendapatkan data-data penilaian pengunjung (masyarakat) tentang kepuasannya terhadap pelayanan dokumen administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mempunyai 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan yang diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu : persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan sarana dan prasarana. Jenis data yang dikumpulkan termasuk data primer yang diperoleh dari pengunjung (masyarakat) yang datang untuk mendapatkan layanan.

Dalam survey ini metode atau teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

- a) **Kuesioner**, merupakan alat penelitian yang digunakan sebagai instrumen utama dalam survey ini. Kuesioner disusun berdasarkan

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

- b) **Observasi**, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dengan obyek penelitian.
- c) **Dokumentasi**, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen guna melengkapi data yang telah terkumpul.

6. Teknik Analisis Data

Untuk penarikan kesimpulan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik pendekatan kuantitatif. Singarimbun dalam Effendi dan Tukiran (2012:3) menjelaskan penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Dalam penelitian ini, teknik analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan informasi yang diperoleh dari hasil kuesioner dalam bentuk analisis kuantitatif.

Oleh karena itu, analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif dengan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Jadi, statistik ini digunakan untuk menyimpulkan data dari hasil penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data berdasarkan metode yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sesuai yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode tersebut memiliki tahapan sebagai berikut :

- a) **Editing**, yaitu kegiatan memeriksa dan meneliti kembali data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket dan wawancara dari daftar pertanyaan.
- b) **Tabulasi**, yaitu melakukan pengolahan atau menempatkan data kedalam bentuk tabel dengan memproses hitung frekuensi dari masing-masing kategori.
- c) **Pengolahan Data**, yaitu mengolah data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yakni dengan pengukuran skala likert yang dijabarkan sebagai berikut :

(1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dan dihitung menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus seperti yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0.111
----------------------------------	---	---	---	---------------	---	-------

(2) Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai-rata-rata tertimbang dengan rumusan seperti ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$
--

- (3) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 sampai dengan 100 maka hasil penilaian tersebut di atas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus seperti ditunjukkan pada table di bawah ini :

SKM Unit Pelayanan X 25

- (4) Dari hasil analisa didapat nilai dari survei kepuasan masyarakat dengan kategori dibagi kedalam 4 kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas, sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan 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 adalah sebagai berikut :

Tabel I.2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan dan Kepuasan Dirasakan Masyarakat

NILAI PER-SEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN	KEPUASAN DIRASAKAN MASYARAKAT
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik	Tidak Puas
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik	Kurang Puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik	Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik	Sangat Puas

Catatan : Tingkat Kepuasan hanya ditanyakan kepada responden yang pernah memiliki pengalaman merasakan atribut-atribut dalam pelayanan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Dan Kegunaan Survey, Kerangka Teori, Metode Pekerjaan, Teknik Pengumpulan Data, Alat Pengumpulan Data dan Sistematika Penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Berisikan Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, Struktur organisasi, visi dan misi serta tupoksi para pegawai dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

BAB III ANALISA DATA

Berisikan hasil analisis data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi pada responden, dan unsur pelayanan sesuai dengan variabel dimensi dan indikator survey yang ditanyakan secara langsung kepada responden dilapangan dan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan bagi kepuasan masyarakat.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran dari Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI SURVEY

A. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

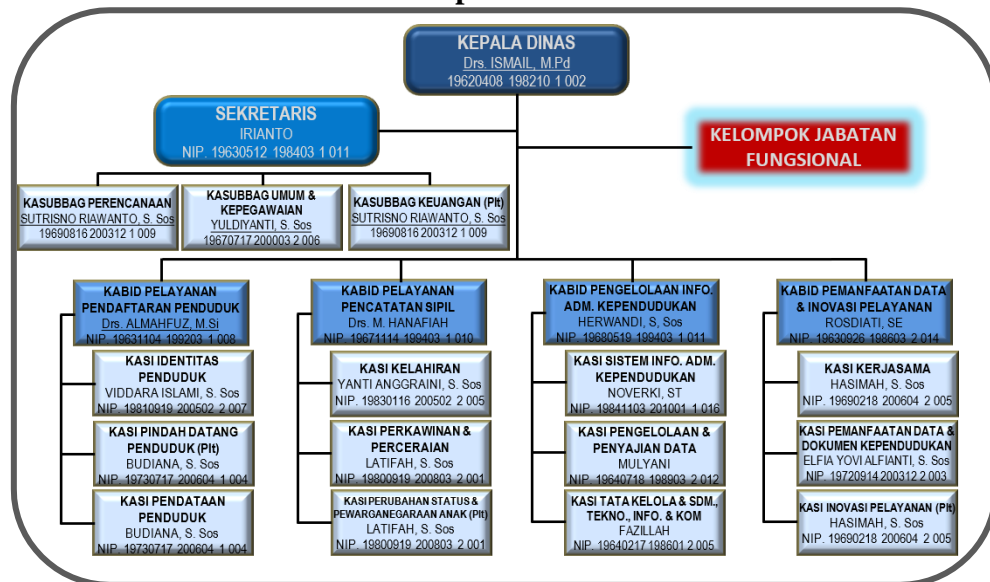
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang biasa disingkat DISDUKCAPIL merupakan salah satu instansi Pemerintah kabupaten Bintan yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Berikut ini adalah profil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan:

- Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bintan
- Alamat : Jl. Ahmad Yani Km.5 Kota Tanjungpinang
- Waktu Pelayanan : Senin – Kamis, Jam 08.00 – 15.00 WIB
Jum'at, Jam 08.00 – 14.30 WIB
(istirahat Sholat Jum'at, Jam 11.30 – 13.30 WIB)
- Jenis Pelayanan : **Loket 1**
- KK
 - KTP-elektronik
 - KIA
 - Pindah Datang dan Pindah Keluar
 - Sinkronisasi Data
- Loket 2**
- Akta Kelahiran
 - Akta Perkawinan dan Perceraian
 - Akta Kematian
 - Akta Pengesahan dan Pengakuan Anak
- Loket 3**
- Legalisir
 - Pemanfaatan Data

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 115 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja SKPD dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang merupakan SKPD tipe A dengan struktur sebagai berikut :

Bagan I.1
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bintang



C. Visi dan Misi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan terus menyajikan informasi dan data yang mendukung pencapaian tujuan pembangunan Kabupaten Bintang, sehingga masyarakat dapat mengakses data tentang informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Bintang memiliki Visi dan Misi yaitu :

Visi : “Tertib Administrasi Kependudukan Menuju Pelayanan Prima”

Misi : 1) Tertibnya data base kependudukan berbasis NIK Nasional dan pelayanan dokumen kependudukan, terwujudnya pemberian

NIK pada setiap penduduk, koneksitas NIK dengan identitas kependudukan dan tersediannya regulasi daerah tentang administrasi kependudukan serta terwujudnya perencanaan dan keserasian kebijakan kependudukan.

- 2) Terbangunnya sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) untuk pelayanan Kependudukan di Kecamatan, Kelurahan dan desa, serta terlaksanannya tertibnya administrasi kependudukan dengan tersediannya informasi dan data penduduk yang akurat dan terpadu;
- 3) Mengembangkan Pranata hukum, kelembagaan, Peningkatan kualitas implementasi kebijakan dan cakupan fasilitas pelaksanaan & pengelolaan informasi kependudukan;
- 4) Tersedianya sarana dan prasarana pendukung serta meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur professional memiliki integritas tinggi dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan.

D. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan Pencatatan sipil;
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan Publik ;
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Kabupaten Bintan (Pasal 8) Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bintan.

BAB III ANALISA DATA

Dalam bab ini akan disajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan melalui angket yang disebar. Didapati sebanyak 372 sampel dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian telah dikumpulkan sejumlah data yang diperlukan, meliputi data identitas pengunjung (masyarakat) serta keperluan yang diurusnya.

A. Karakteristik Responden

Sebelum mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, terlebih dahulu akan disajikan data mengenai karakteristik responden yaitu :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

**Tabel III.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	259	69.62
2.	Perempuan	113	30.38
Jumlah		372	100.00

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat Dari 372 responden, sebanyak 259 orang (69,62%) adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki. Dan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 113 (30,38%).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengunjung (masyarakat) yang berjenis kelamin laki-laki sebagai pengguna jasa pelayanan lebih memiliki pengaruh besar dalam partisipasi untuk mendapatkan pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dibandingkan pengunjung (masyarakat) berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Untuk mengetahui karakteristik setiap responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.2
karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Responden	Persentase (%)
1	17 - 21 tahun	63	16.94
2	22 - 26 tahun	75	20.16
3	27 - 31 tahun	60	16.13
4	32 - 36 tahun	46	12.37
5	37 - 41 tahun	34	9.14
6	42 - 46 tahun	24	6.45
7	47 - 51 tahun	16	4.30
8	52 - 56 tahun	18	4.84
9	57 - 61 tahun	10	2.69
10	≥ 62 tahun	26	6.99
Jumlah		372	100.00

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Analisa berikutnya adalah mengenai jenis responden berdasarkan umur. Dari 372 responden. Responden yang paling banyak adalah responden yang berumur antara 22 tahun sampai dengan 26 tahun, yaitu sebanyak 75 orang atau 20,16 % dari jumlah responden. Kemudian sebanyak 63 orang atau sekitar 16,94 % berumur antara 17 sampai dengan 21 tahun. Sebanyak 60 orang atau 16,13 % berumur antara 27 sampai dengan 31 tahun. Sedangkan responden yang berumur antara 32 sampai dengan 36 berjumlah 46 orang atau sekitar 12,37 %. Selanjutnya responden berumur antara 37 tahun sampai dengan 41 tahun berjumlah 34 orang atau sekitar 9,14 % dan dilanjutkan dengan umur diatas 62 tahun sebanyak 26 orang atau sekitar 6,99 %. Kemudian responden dengan rentan umur 42 sampai dengan 46 tahun sebanyak 24 orang atau sekitar 6,45%, selanjutnya responden rentan usia 52 sampai dengan 56 tahun sebanyak 18 orang atau sekitar 4,84% dan dilanjutkan dengan umur 47 sampai dengan 51 tahun sebanyak 16 orang atau sekitar 4,30%

serta yang paling sedikit adalah sebanyak 10 orang atau sekitar 2,69% pada rentan usia 57 sampai dengan 61 tahun.

Dapat dikatakan bahwa responden terbanyak pada umur sekitaran 22 sampai 26 tahun dan paling sedikit pada umur 57 sampai 8615 tahun, hal ini membuktikan bahwa pada umur 22 sampai 26 tahun merupakan dominan pengguna layanan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dilihat dari tingkat pendidikan yang paling terbanyak, sebanyak 133 orang atau sekitar 35,75 % dari 372 responden adalah berpendidikan SLTA/Sederajat. Kemudian sebanyak 99 orang atau sekitar 26,61% adalah lainnya (Tidak Sekolah/Tidak Lulus SD, D1, D2, S2 dan S3). Selanjutnya adalah responden dengan pendidikan SLTP, yaitu terdapat sebanyak 56 orang atau sekitar 15,05% dari total responden, kemudian yang berpendidikan SD terdapat sebanyak 42 orang atau sekitar 11,29% dari responden dan selanjutnya responden dengan tingkat Pendidikan Strata I/ S1 sebanyak 31 orang atau sekitar 8,33%, Sedangkan sisanya adalah sebanyak 11 orang atau sekitar 2,96% dengan pendidikan Diploma III/D3. Hal ini dapat diperjelas dari karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel III.3
karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Responden	Persentase (%)
1	SD	42	11.29
2	SLTP	56	15.05
3	SLTA/Sederajat	133	35.75
4	Diploma III / D3	11	2.96
5	Strata I / S1	31	8.33
6	Lainnya	99	26.61
Jumlah		372	100.00

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Maka dengan demikian klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada tabel diatas lebih didominasi oleh pengunjung (masyarakat) dengan tingkat pendidikan SLTA yaitu sebanyak 133 orang atau 35,75%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Analisa berikutnya dari Identitas Responden adalah mengetahui karakteristik responden berdasarkan tingkat jenis pekerjaan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel III.4
karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Responden	Persentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	11	2.96
2	Karyawan Honorer / BUMN	9	2.42
3	Karyawan Swasta	101	27.15
4	Pelajar/Mahasiswa	26	6.99
5	Wiraswasta	79	21.24
6	Lainnya	146	39.25
Jumlah		372	100.00

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat dari 372 responden yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan untuk mendapatkan pelayanan, sebanyak 146 orang atau sekitar 39,25% dari responden mempunyai pekerjaan utama lainnya yakni sebagai Ibu Rumah Tangga, Buruh Harian, Pensiunan serta beberapa yang Tidak/Belum Bekerja. Sebanyak 101 orang atau sekitar 27,15% dari responden adalah Karyawan Swasta. Kemudian sebanyak 79 orang atau sekitar 21,24% dari responden mempunyai pekerjaan sebagai Wiraswasta. Selanjutnya sebanyak 26 orang atau sekitar 6,99 % sebagai Pelajar/Mahasiswa dan selanjutnya sebanyak 11 orang atau 2,96% adalah mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), dan Kepolisian Negara Republik

Indonesia (POLRI). Sedangkan sisanya, yaitu sebanyak 9 orang atau sekitar 2,42% bekerja sebagai Karyawan Honorer/BUMN.

Dengan demikian dari klarifikasi pada tabel diatas, diketahui pengunjung dengan kelompok pekerjaan lainnya (Ibu Rumah Tangga, Buruh Harian, Pensiunan serta beberapa yang Tidak/Belum Bekerja) yang paling banyak. Namun, hal ini tidak dapat dianggap sebagai tolak ukur kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan namun dikarenakan masyarakat dengan kategori pekerjaan tersebut adalah yang paling banyak memiliki waktu luang untuk mengurusnya.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Tujuan

Analisa berikutnya dari Identitas Responden adalah mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis layanan tujuan yang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel III.5
karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No.	Jenis Layanan	Responden	Persentase (%)
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	102	27.42
2	Kartu Keluarga (KK)	99	26.61
3	Surat Pindah / Datang	45	12.10
4	Akta Kelahiran	45	12.10
5	Akta Perkawinan	36	9.68
6	Akta Perceraian	5	1.34
7	Akta Kematian	40	10.75
Jumlah		372	100.00

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 372 orang pengunjung (masyarakat) yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan untuk mendapatkan pelayanan terkait dokumen kependudukan didominasi oleh pengunjung yang datang untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) yaitu berjumlah 102 orang atau sebesar 27.42%, selanjutnya layanan yang paling sedikit pengunjung yaitu untuk pengurusan Akta Perceraian sebanyak 5 orang atau 1.34%

dari total pengunjung. Hal ini memberikan sedikit gambaran mengenai kehidupan sosial yang cukup baik dalam kehidupan masyarakat Kabupaten Bintan dengan asumsi rendahnya tingkat perceraian.

B. Analisis Nilai Persepsi per-Unsur dari Masyarakat atas Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Nilai persepsi per-unsur adalah nilai kepuasan sementara masyarakat/pelanggan terhadap tiap-tiap unsur pelayanan. Nilai persepsi digunakan untuk mengetahui nilai tiap unsur agar diketahui unsur manayang perlu diperbaiki, ditenahi, dilakukan inovasi dan dipertahankan.

Untuk menentukan nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan yaitu Total dari nilai persepsi perunsur dibagi Total unsur yang terisi dengan rumus:

$$\text{Nilai Persepsi Perunsur} = \frac{\text{Nilai unsur pelayanan}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Dengan penjabaran yaitu untuk responden yang menjawab katagori tidak sesuai dikalikan dengan nilai persepsi 1, kurang sesuai dikalikan nilai 2, sesuai dikalikan nilai 3, sangat sesuai dikalikan nilai 4, selanjutnya dijumlahkan hasil semua nilai persepsi tersebut dan dibagi dengan total unsur yang terisi.

Nilai persepsi perunsur dapat dilihat dengan mencari rata-rata persepsi perunsur dengan rumus seperti diatas dengan ketentuan sebagai berikut:

- ✓ 1,00 – 2,5996 = nilai persepsi tidak baik dan dirasakan tidak puas.
- ✓ 2,60 – 3,064 = nilai persepsi kurang baik dan dirasakan kurang puas.
- ✓ 3,0644 – 3,532 = nilai persepsi baik dan dirasakan puas.
- ✓ 3,5324 – 4,00 = nilai persepsi sangat baik dan dirasakan sangat puas.

Untuk mendapatkan penilaian dari masyarakat yang berkunjung dalam penilaian persepsi unsur-unsur pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, maka dalam hal ini akan digunakan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Persyaratan

Mengenai pertanyaan yang pertama yaitu persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Persyaratan yang mudah akan sangat membantu masyarakat untuk lebih tergerak mengurus dokumen kependudukannya.

Untuk lebih jelas jumlah nilai jawaban responden terhadap persyaratan dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan skor jawaban kuisioner dihalaman lampiran dan jawaban responden berdasarkan persentase dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.6
Penilaian responden terhadap indikator persyaratan

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	-	-
2.	Kurang Sesuai	16	4.30
3.	Sesuai	269	72.31
4.	Sangat Sesuai	87	23.39
Jumlah		372	100

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisioner 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 372 responden terdapat 269 orang (72,31%) mengatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah sesuai. Kemudian sebanyak 87 orang (23,39%) responden mengatakan sangat sesuai. Selanjutnya sebanyak 16 orang (4,30%) dari responden mengatakan kurang sesuai dan tidak satu orangpun atau 0% dari responden yang mengatakan persyaratan pelayanan adalah tidak sesuai.

Berdasarkan tabel diatas, nilai persepsi unsur pada persyaratan dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata unsur} &= \frac{(0 \times 1) + (16 \times 2) + (269 \times 3) + (87 \times 4)}{372} \\ &= \frac{0+32+807+348}{372} \\ &= \frac{1187}{372} \\ &= \mathbf{3.191}\end{aligned}$$

Dengan nilai kepuasan unsur persyaratan pelayanan adalah 3,191 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja persyaratan pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah “**Baik**”.

Kemudian berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari syarat yang diberikan terhadap persyaratan permohonan dokumen administrasi kependudukan adalah sesuai dan jelas terhadap masing-masing jenis pelayanan yang ada. Pemohon tidak merasa kesulitan dengan persyaratan yang harus dilengkapi karena bisa dikatakan bahwa segala persyaratan yang harus dilengkapi termasuk mudah dan sesuai aturan. Setiap berkas permohonan yang persyaratannya lengkap dengan dasar yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan maka dapat diproses.

Setiap pemohon juga telah diberikan kemudahan untuk melakukan konsultasi via media daring terkait persyaratan pelayanan sehingga pemohon yang datang telah paham dan mengerti mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Selain itu,

Berdasarkan kesesuaian antara penyebaran kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan pemohon pada persyaratan pelayanan sudah dapat dikatakan baik dan masyarakat merasa puas atas persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Hal ini bisa diungkapkan karena pelaksanaan persyaratan pelayanan dirasakan sesuai dengan masing-masing jenis pelayanan yang ada.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Mengenai pertanyaan yang kedua yaitu sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan yang diberikan kepada pemohon atas informasi,

tatacara atau mekanisme alur pendaftaran, antrian, masuk keloket hingga tahap pengajuan permohonan dirasakan mudah dan sederhana. Hal ini juga bisa dilihat dari bagan alur dan Sistem Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan akan banyak membantu pemohon dalam menerima pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, untuk lebih jelas jumlah nilai jawaban responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan skor jawaban kuisioner dihalaman lampiran dan jawaban responden berdasarkan persentase dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.7
Penilaian responden terhadap indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Mudah	-	-
2.	Kurang Mudah	28	7.53
3.	Mudah	290	77.96
4.	Sangat Mudah	54	14.52
Jumlah		372	100

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisioner 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 372 responden terdapat 290 orang atau sekitar 77,96% mengatakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah mudah. Kemudian sebanyak 54 orang atau 14,52% dari responden mengatakan sangat mudah. Selanjutnya 28 orang atau sekitar 7,53% dari responden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan adalah kurang mudah serta tidak satu orangpun atau 0% dari responden yang mengatakan tidak mudah.

Berdasarkan tabel nilai persepsi unsur pada sistem, mekanisme dan prosedur dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata unsur} &= \frac{(0 \times 1) + (28 \times 2) + (290 \times 3) + (54 \times 4)}{372} \\
&= \frac{0+56+870+216}{372} \\
&= \frac{1142}{372} \\
&= \mathbf{3.070}
\end{aligned}$$

Dengan nilai kepuasan unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah 3,070 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah **“Baik”**.

Maka dengan demikian berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah mudah sehingga pemohon memahami dengan jelas terhadap bagaimana prosedur dan mekanisme yang harus dilakukan, karena petugas juga telah menyampaikan detail sistem, mekanisme dan prosedur yang harus dilalui dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. .

Kemudian berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari kegiatan sebagian pemohon dalam menerima sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada saat penelitian dilaksanakan, yaitu pada saat pemohon datang langkah pertama ialah mengambil nomor antrian yang dibagikan oleh petugas sesuai permintaan pengunjung pada pendaftaran dengan jenis layanan yang mereka pilih (Layanan Kependudukan atau Pencatatan Sipil dan juga untuk pengurusan lainnya seperti legalisir atau konsultasi) seperti yang tertera pada loket pelayanan. Setelah mengambil nomor antrian, pemohon duduk menunggu di ruang tunggu yang telah dengan pengaturan duduk sesuai jenis kelamin guna meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan dan pemohon dapat menunggu antrian dengan cukup nyaman, kemudian

nomor antrian dipanggil, setelah dipanggil pasien menuju ke loket sesuai dengan kepentingan yang akan diurus. Terdapat 4 (empat) loket di bagian pendaftaran (kependudukan, pencatatan, konsultasi dan legalisir. Kemudian setelah itu pemohon menuju ke loket atau layanan yang mereka pilih, lalu petugas memeriksa kelengkapan berkas dan meminta *contact person* yang dapat dihubungi guna mempermudah komunikasi atas berkas yang diproses serta memberikan tanda bukti pengambilan dengan tenggang waktu yang telah ditentukan sesuai SOP.

Serangkaian prosedur dan mekanisme yang harus diikuti begitu mudah dan tidak berbelit-belit sesuai dengan keterangan pasien di lapangan yang tanpa diwawancarai namun mereka sambil menceritakan yang mereka alami. Hanya saja terkadang pada saat menunggu antrian terasa cukup lama jika pemohon yang datang cukup ramai, tetapi tidak harus menunggu lama jika pemohon tidak begitu ramai. Untuk pemohon lansia atau dengan keterbatasan fisik/mental proses pelayanannya lebih mudah dan cepat atau di prioritaskan. Salah satu pemohon dengan keterbatasan fisik yang tidak ingin disebutkan identitasnya datang mengurus dokumen kependudukan juga bercerita bahwa merasa diistimewakan saat mengurus dokumen kependudukannya, karena telah disediakan kursi roda dan dilayani ditempat khusus sehingga beliau tidak perlu merasa risih apalagi malu.

Pada masing-masing jenis layanan memiliki standar pelayanan umum dan itu tertera dengan jelas karena dibuat dengan ukuran yang cukup besar dan sangat mudah terlihat yang ditempel di dinding ruang tunggu dengan perihal yang dicantumkan ialah uraian tentang mekanisme dan prosedur serta Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya pedoman tersebut membuat pemohon yang datang merasa lebih mudah untuk memahami sistem, mekanisme dan prosedur yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Dari berdasarkan kesesuaian antara penyebaran kuesioner, dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan pasien pada sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sudah dapat dikatakan baik dan masyarakat merasa puas atas prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, karena pelaksanaan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dirasa mudah akan tetapi masih perlu diefektifkan dan diefisienkan lagi agar pada saat menunggu antrian tidak terlalu lama menunggu ketika pasien cukup ramai.

3. Waktu Penyelesaian

Mengenai pertanyaan ketiga yaitu waktu penyelesaian yang berkenaan dengan target waktu pelayanan yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Pelayanan yang dilakukan secara cepat, akurat dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) akan menimbulkan kesan yang positif dan kepuasan masyarakat di wilayah kerja administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Untuk lebih jelas jumlah nilai jawaban responden terhadap waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan skor jawaban kuisisioner di halaman lampiran dan jawaban responden berdasarkan persentase dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.8
Penilaian responden terhadap indikator Waktu Penyelesaian

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Cepat	-	-
2.	Kurang Cepat	37	9.95
3.	Cepat	281	75.54
4.	Sangat Cepat	54	14.52
Jumlah		372	100

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 372 responden terdapat 281 orang atau sekitar 75,54% mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan adalah cepat. Kemudian sebanyak 54 orang atau 14,52% dari responden mengatakan sangat cepat terutama dari pemohon yang menjadi prioritas (lansia, pemohon yang membawa bayi dan penyandang disabilitas). Selanjutnya sebanyak 37 orang atau sekitar 9,95% dari responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian adalah kurang cepat dan tidak ada responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian adalah tidak cepat.

Berdasarkan tabel nilai persepsi unsur pada waktu penyelesaian dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata unsur} &= \frac{(0 \times 1) + (37 \times 2) + (281 \times 3) + (54 \times 4)}{372} \\
 &= \frac{0+74+843+216}{372} \\
 &= \frac{1133}{372} \\
 &= \mathbf{3.046}
 \end{aligned}$$

Dengan nilai kepuasan unsur waktu penyelesaian pelayanan adalah 3,046 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 2,60 – 3,064 maka dapat dikatakan bahwa kinerja waktu penyelesaian pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah **“Kurang baik”**.

Kemudian berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari kegiatan sebagian pemohon dalam menerima pelayanan pada saat survey dilaksanakan, yaitu soal waktu penyelesaian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan sudah mengikuti peraturan yang ada dan peraturan mengenai standar pelayanan tersebut sudah diaplikasikan dalam proses kegiatan pelayanan sebagaimana standar waktu penyelesaiannya. Namun, terkadang ramainya pemohon yang datang serta seringkali terjadi kendala jaringan membuat mereka menunggu di ruang antrian jadi lama, karena

mengingat beberapa petugas lainnya harus melayani pemohon yang banyak serta menyelesaikan permasalahan jaringan yang terjadi.

Ramainya pemohon tersebut hamper dapat dilihat setiap saat, bahkan terkadang petugas harus menunda waktu istirahat dikarenakan terlalu banyak antrian, sehingga untuk mengurangi antrian agar ruang tunggu menjadi lega dan nyaman maka mereka harus memperpanjang waktu pelayanan dengan cara mengurangi waktu istirahat.

Sebenarnya waktu penyelesaian sudah bisa dikatakan cepat dan terlihat berdasarkan pengamatan di lapangan, yaitu pada saat pemohon telah dilayani diloket pelayanan maka tidak sampai 10 menit sudah keluar dan begitu juga pada saat pengambilan berkas yang tidak membutuhkan waktu lebih dari 10 menit. Namun dalam proses pengisian kuesioner bersama responden, beberapa dari mereka juga sambil bercerita tentang apa yang mereka alami dan mereka juga mengeluh jika proses antrian yang lama. Apalagi masa pandemi covid ini, sebagian pemohon harus rela menunggu diluar ruangan karena adanya pembatasan daya tampung pada ruang tunggu pelayanan. Sebagian dari mereka menyampaikan hal tersebut sembari berkesimpulan mengenai masih kurangnya tenaga pelayanan karena terkadang petugas pelayanan yang berada diloket pelayanan yang seharusnya fokus menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, terkadang mereka juga melakukan perekaman KTP-elektronik dan juga keluar masuk untuk mengambil berkas yang belum didistribusikan ke loket pelayanan dikarenakan tidak terlihat sama sekali petugas khusus untuk melakukan tugas tersebut, sehingga mempengaruhi cepat atau lambatnya kegiatan pelayanan.

Dari berdasarkan kesesuaian antara penyebaran kuesioner, dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan pasien pada waktu penyelesaian pelayanan dapat dikatakan kurang baik dan masyarakat merasa kurang puas atas waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

4. Biaya/Tarif

Mengenai pertanyaan ke empat yaitu mengenai biaya/tarif pelayanan, yang kesesuaian atas keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pada permohonan layanan kependudukan maupun layanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah tidak dipungut biaya.

Untuk mengetahui lebih jelas jumlah nilai jawaban responden terhadap biaya/tarif dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan skor jawaban kuisioner di halaman lampiran dan jawaban responden berdasarkan persentase dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.9
Penilaian responden terhadap indikator Biaya/Tarif

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Sangat Mahal	-	-
2.	Cukup Mahal	5	1.34
3.	Murah	177	47.58
4.	Gratis	190	51.08
Jumlah		372	100

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisioner 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 372 responden terdapat 190 orang atau sekitar 51,08% mengatakan bahwa biaya/tarif pelayanan adalah gratis. Kemudian sebanyak 177 orang atau 47,58% dari responden mengatakan murah, karena pemohon masih merasa dibebani dengan adanya berkas yang harus difotocopy dan juga beberapa jenis berkas yang wajib menggunakan materai serta untuk mendapatkan arsip elektronik (dokumen yang telah dibubuhi verifikasi barcode) pemohon diharuskan memiliki ponsel pintar karena berkas dikirim melalui aplikasi *whatsapp*. Selanjutnya sebanyak 5 orang atau sekitar 1,34% mengatakan cukup mahal yakni pemohon yang baru pertama kali melakukan pelayanan langsung karena sebelumnya menggunakan jasa pihak ketiga (calo), ini banyak terjadi pada pemohon KTP-elektronik dan juga permohona surat pindah/datang, dimana pada saat permohonan berkas dapat diantar oleh siapa saja namun pada saat pengambilan

diwajibkan kepada pemohon yang bersangkutan untuk mengambil sendiri berkas yang telah selesai dikarenakan ada verifikasi sidik jari pada saat aktivasi KTP-elektronik. Pemohon mengatakan dikenakan tarif oleh pihak ketiga (calo). Serta tidak ada satupun responden yang mengatakan bahwa biaya/tarif sangat mahal.

Berdasarkan tabel nilai persepsi unsur pada biaya/tarif dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata unsur} &= \frac{(0 \times 1) + (5 \times 2) + (177 \times 3) + (190 \times 4)}{372} \\ &= \frac{0+10+531+760}{372} \\ &= \frac{1301}{372} \\ &= \mathbf{3.497}\end{aligned}$$

Dengan nilai kepuasan unsur biaya/tarif pelayanan adalah 3,497 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 - 3,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja biaya/tarif pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah **“Baik”**.

Kemudian berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari kegiatan pemohon dalam menerima pelayanan pada saat survey dilaksanakan, yaitu soal biaya/tarif yang dibebankan kepada masyarakat/pemohon telah digratiskan oleh pemerintah / tidak ada yang dibebankan biaya baik yang mengurus sendiri maupun yang menggunakan jasa pihak ketiga (calo) selain diwajibkan untuk fotocopy dan membubuhi materai untuk beberapa berkas. Namun pada saat pemohon menggunakan jasa pihak ketiga (calo), para calo yang coba kami temui mengatakan biaya yang mereka bebaskan kepada pemohon/masyarakat adalah biaya transportasi serta sedikit uang untuk mereka makan pada saat mengurus berkas pemohon bukan biaya untuk pengurusan berkas apalagi uang untuk diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Dari berdasarkan kesesuaian antara penyebaran kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan pemohon pada biaya/tarif pelayanan dapat dikatakan sangat baik dan pemohon merasa puas atas gratisnya biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Mengenai pertanyaan kelima yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, yang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Untuk lebih jelas jumlah nilai jawaban responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan skor jawaban kuisisioner di halaman lampiran dan jawaban responden berdasarkan persentase dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.10
Penilaian responden terhadap indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	-	-
2.	Kurang Sesuai	20	5.38
3.	Sesuai	302	81.18
4.	Sangat Sesuai	50	13.44
Jumlah		372	100

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 372 responden terdapat 302 orang atau sekitar 81,18% mengatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan adalah sesuai. Kemudian sebanyak 50 orang atau 13,44% dari responden mengatakan sangat sesuai. Selanjutnya 20 orang atau 5,38% mengatakan kurang sesuai serta tidak ada satupun responden yang mengatakan produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai.

Berdasarkan table nilai persepsi unsur pada produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata unsur} &= \frac{(0 \times 1) + (20 \times 2) + (302 \times 3) + (50 \times 4)}{372} \\
&= \frac{0+40+906+200}{372} \\
&= \frac{1146}{372} \\
&= \mathbf{3.081}
\end{aligned}$$

Dengan nilai kepuasan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pelayanan adalah 3,081 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 2,60 – 3,064 maka dapat dikatakan bahwa kinerja produk spesifikasi jenis pelayanan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah **“Baik”**.

Kemudian berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari kegiatan sebagian pemohon dalam menerima pelayanan pada saat survey dilaksanakan, yaitu soal produk spesifikasi jenis pelayanan cukup dipahami oleh sebagian masyarakat dan dirasakan oleh mereka bahwasanya hasil yang didapat telah sesuai dengan standar pelayanan yang tertera pada masing-masing jenis pelayanan. Sangat sedikit sekali masyarakat yang tidak mengetahui bahwa ada standar pelayanan yang di tertera dan diterapkan di ruang pelayanan. Pada saat mengisi kuesioner, beberapa dari mereka juga sambil menceritakan alasan mereka tidak tahu yakni karna mereka tidak membacanya.

Dari berdasarkan kesesuaian antara penyebaran kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan masyarakat pada produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dikatakan baik dan masyarakat merasa puas atas kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

6. Kompetensi Pelaksana

Mengenai pertanyaan keenam yaitu kompetensi pelaksana/petugas yang mana tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dalam

memberikan dan menyelesaikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pemohon. Pemohon akan merasa puas apabila petugas yang melayani menguasai permasalahan serta dapat memberikan solusi atas masalah yang ada. Untuk lebih jelas jumlah skor nilai jawaban responden terhadap kompetensi pelayanan dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan skor jawaban kuisioner di halaman lampiran dan jawaban responden berdasarkan persentase dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.11
Penilaian responden terhadap indikator Kompetensi Pelaksana

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Kompeten	-	-
2.	Kurang Kompeten	18	4.84
3.	Kompeten	323	86.83
4.	Sangat Kompeten	31	8.33
Jumlah		372	100

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisioner 2021

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa dari 372 responden terdapat 323 orang atau sekitar 86,83% mengatakan bahwa kompetensi pelaksana adalah kompeten. Kemudian sebanyak 31 orang atau 8,33% dari responden mengatakan sangat kompeten. Selanjutnya 18 orang atau sekitar 4,84% responden mengatakan kurang kompeten. Dan tidak ada satupun responden yang mengatakan bahwa kompetensi pelaksana tidak kompeten.

Berdasarkan tabel nilai persepsi unsur pada kompetensi pelaksana dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata unsur} &= \frac{(0 \times 1) + (18 \times 2) + (323 \times 3) + (31 \times 4)}{372} \\
 &= \frac{0+36+969+124}{372} \\
 &= \frac{1129}{372} \\
 &= \mathbf{3.035}
 \end{aligned}$$

Dengan nilai kepuasan unsur kompetensi pelaksana pelayanan adalah 3,035 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu

3,0644-3,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja kompetensi pelaksana pelayanan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah **“Kurang Baik”**.

Kemudian berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari kegiatan sebagian petugas dalam memberikan pelayanan pada saat penelitian dilaksanakan, yaitu yang menyatakan bahwa setiap petugas pelayanan telah berkompeten menjalankan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik. Terlihat dari semua petugas yang memahami, mampu dan aktif menyelesaikan dan menjalankan tugasnya masing-masing.

Akan tetapi saat proses mengisi kuesioner bersama responden, berdasarkan kesesuaian antara penyebaran kuesioner dan observasi, beberapa responden mengeluh dimana petugas tidak dapat menjawab dan mengambil tindakan, pemohon hanya diarahkan untuk menemui petugas lainnya sehingga menimbulkan kesan negatif bagi pemohon seolah mereka hanya dilempar dari satu meja ke meja lainnya, kemudian selain itu penjelasan yang diberikan pun berbelit-belit sehingga bagi masyarakat dengan tingkat Pendidikan rendah merasa kebingungan atas penjelasan yang diberikan. Namun dari hasil pengamatan terlihat bahwa petugas sudah mencoba untuk menerangkan secara detail dan semudah mungkin untuk dapat dipahami, hanya terkadang terjadi miskomunikasi antara pemohon dan petugas yang mengakibatkan terjadinya misinformasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sebenarnya unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan pemohon pada kompetensi pelaksana pelayanan sudah dapat dikatakan baik dan pemohon merasa puas atas kompetensi pelaksana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, namun terkadang miskomunikasi antara petugas dan pemohon menjadi masalah yang dihadapi dan harus diminimalisir.

7. Prilaku Pelaksana

Pertanyaan ketujuh yaitu perilaku pelaksana/petugas yang berkenaan dengan sikap dan perilaku petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/ pemohon secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati akan menimbulkan keyakinan dari masyarakat.

Untuk lebih jelas jumlah skor nilai jawaban responden terhadap perilaku pelaksana/petugas pelayanan dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan skor jawaban kuisioner di halaman lampiran dan jawaban responden berdasarkan persentase dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.12
Penilaian responden terhadap indikator Prilaku Pelaksana

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sopan dan Ramah	-	-
2.	Kurang Sopan dan Ramah	22	5.91
3.	Sopan dan Ramah	319	85.75
4.	Sangat Sopan dan Ramah	31	8.33
Jumlah		372	100

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisioner 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 372 responden terdapat 319 orang atau sekitar 85,75% mengatakan bahwa perilaku pelaksana adalah sopan dan ramah. Kemudian sebanyak 31 orang atau 8,33% dari responden mengatakan sangat sopan dan ramah. Selanjutnya sebanyak 22 orang atau sekitar 5,91% yang mengatakan perilaku pelaksana kurang sopan dan ramah. Dan tidak ada yang mengatakan bahwa perilaku pelaksana tidak sopan dan ramah. Berdasarkan tabel nilai persepsi unsur pada perilaku pelaksana dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata unsur} &= \frac{(0 \times 1) + (22 \times 2) + (319 \times 3) + (31 \times 4)}{372} \\ &= \frac{0+44+957+124}{372} \\ &= \frac{1125}{372} \\ &= \mathbf{3.024}\end{aligned}$$

Dengan nilai kepuasan unsur perilaku pelaksana pelayanan 3,024 dan sesuai nilai interval persepsi unsur 2,60 – 3,064, dapat dikatakan bahwa kinerja perilaku pelaksana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah “**Kurang Baik**”.

Kemudian berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari kegiatan sebagian petugas dalam memberi pelayanan pada saat survey dilaksanakan, yaitu bahwa kinerja petugas pelayanan dalam hal perilaku pelaksana adalah kurang baik. Terlihat dari petugas yang bersikap terlalu tegas dan kurang senyum dalam melayani seperti 3S (Senyum, Sapa, Salam), walaupun tidak semua petugas, ada juga yang ramah, begitu juga keadaannya pada saat pemberian informasi melalui *SMS/Whatsapp*, pesan yang dikirim terasa sangat formal dan tegas. Namun, sembari melakukan penyebaran kuesioner, responden yang sambil mengisi kuesioner juga sempat menyampaikan pengalaman ia merasa dilempar sana sini karena menanyakan berkasnya yang telah lama tidak diambil dan merasa kurang menyenangkan atas sikap salah satu oknum petugas pelayanan tersebut.

Berdasarkan kesesuaian antara penyebaran kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan pemohon pada perilaku pelaksana pelayanan dapat dikatakan kurang baik dan masyarakat/pemohon merasa belum puas atas perilaku petugas pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pertanyaan kedelapan yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan yang berkenaan dengan kinerja pelayanan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah tentu pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat sangat perlu untuk ditangani dan ditindaklanjuti. Masyarakat yang berkunjung pasti

mengamati dan akan menilai terkait apa yang ia dapatkan sepanjang proses berjalan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang baik akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk lebih jelas jumlah skor nilai jawaban terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan skor jawaban kuisioner di halaman lampiran dan jawaban responden berdasarkan persentase dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.13
Penilaian responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Ada	-	-
2.	Ada Tapi Tidak Berfungsi	8	2.15
3.	Berfungsi Kurang Maksimal	326	87.63
4.	Dikelola Dengan Baik	38	10.22
Jumlah		372	100

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisioner 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 372 responden terdapat 326 orang atau sekitar 87,63% mengatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah Berfungsi kurang maksimal. Kemudian sebanyak 38 orang atau 10,22% dari responden mengatakan dikelola dengan baik. Selanjutnya sebanyak 8 orang atau sekitar 2,15% yang mengatakan penanganan pengaduan, saran dan masukan ada tapi tidak berfungsi. Serta tidak seorangpun yang mengatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak ada.

Berdasarkan tabel nilai persepsi unsur pada penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata unsur} &= \frac{(0 \times 1) + (8 \times 2) + (326 \times 3) + (38 \times 4)}{372} \\
 &= \frac{0+16+978+152}{372} \\
 &= \frac{1146}{372} \\
 &= \mathbf{3.081}
 \end{aligned}$$

Dengan nilai kepuasan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan adalah 3,081 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah “**Baik**”.

Kemudian berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari kegiatan sebagian petugas dalam memberi pelayanan pada saat survey dilaksanakan, yaitu bahwa kinerja petugas pelayanan dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah baik. Akan tetapi kertas untuk mengisi saran di kotak saran harus di isi kembali dan pena harus di sediakan, ada juga pelayan pengaduan yakni *helpdesk* guna pemohon berkonsultasi. Selain itu, diruang tunggu juga terdapat kotak saran. Tertulis pada kertas yang di tempelkan dikotak saran yakni “Kotak Saran”.

Berdasarkan kesesuaian antara penyebaran kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan masyarakat/pemohon pada penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan sudah dapat dikatakan baik dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

9. Sarana dan Prasarana

Pertanyaan kesembilan yaitu mengenai sarana dan prasarana sebagai penunjang jalannya kegiatan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan yang terus berbenah salah satunya dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana agar dalam menjalankan tugas pada tiap jenis pelayanan dan di lingkungan kerjanya bisa lebih efektif dan efisien dan pasien juga merasa nyaman.

Untuk lebih jelas jumlah nilai jawaban responden terhadap sarana dan prasarana dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan skor jawaban kuisisioner di halaman lampiran dan jawaban responden berdasarkan persentase dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.14
Penilaian responden terhadap indikator Sarana dan Prasarana

No.	Kategori	Responden	Persentase (%)
1.	Buruk	-	-
2.	Cukup	39	10.48
3.	Baik	263	70.70
4.	Sangat Baik	70	18.82
Jumlah		372	100

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 372 responden terdapat 204 orang atau sekitar 70,70% mengatakan bahwa sarana dan prasarana adalah baik. Kemudian sebanyak 70 orang atau 18,82% dari responden mengatakan sangat baik. Selanjutnya sebanyak 39 orang atau sekitar 10,48% yang mengatakan sarana dan prasarana cukup. Kemudian tidak ada responden yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana buruk.

Berdasarkan tabel nilai persepsi unsur pada sarana dan prasarana dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata unsur} &= \frac{(0 \times 1) + (39 \times 2) + (263 \times 3) + (70 \times 4)}{372} \\
 &= \frac{0+78+789+280}{372} \\
 &= \frac{1147}{372} \\
 &= \mathbf{3.083}
 \end{aligned}$$

Dengan nilai kepuasan unsur sarana dan prasarana pelayanan adalah 3,083 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644-3,532 maka dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah **“Baik”**.

Kemudian berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari kegiatan sebagian petugas dalam memberi pelayanan pada saat pelaksanaan survey, terlihat bahwa kinerja petugas pelayanan dalam hal sarana dan prasarana adalah baik. Terlihat bagaimana para petugas memanfaatkan sarana dan prasarana dengan baik dan masyarakat/pemohon yang berkunjung juga memanfaatkan segala

fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan. Pada saat proses penyebaran kuesioner, beberapa responden yang sedang mengisi kuesioner juga menyampaikan pengalaman mereka terkait kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dimana mayoritas pengunjung merasa nyaman karena ruangan cukup nyaman dengan adanya AC (*air conditioner*), ruang khusus menyusui bagi ibu yang membawa bayi, selain itu juga terdapat kursi roda yang dapat digunakan untuk penyandang disabilitas atau yang membutuhkan, lalu ada juga ruang bermain untuk anak sehingga dapat meminimalisir keriuhan anak terhadap orang tua dan mengurangi rasa bosannya saat menunggu orang tuanya melakukan pelayanan, kemudian adanya pemisahan kursi pada ruang tunggu antara pengunjung laki-laki dengan perempuan sehingga pengunjung merasa lebih aman dan nyaman saat menunggu antrian serta toilet juga sudah bersih dan ada toilet khusus untuk penyandang disabilitas. Selain itu juga disediakan sabun pencuci tangan dan *hand sanitizer* yang sangat berguna terlebih dalam masa pandemic *covid-19* seperti saat ini, adanya kelengkapan alat pemadam api sisi ruang pelayanan, televisi, *thermogun* (alat cek suhu) dan beberapa fasilitas lainnya untuk mendukung jalannya pelayanan pada pemohon/masyarakat.

Dari berdasarkan kesesuaian antara penyebaran kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan pemohon/masyarakat pada sarana dan prasarana pelayanan sudah dapat dikatakan baik dan pemohon yang pernah menggunakan sarana dan prasarana tersebut merasa puas atas sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

C. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Pada hasil analisis ini disajikan hasil perhitungan kinerja pelayanan secara keseluruhan seperti terlihat pada Tabel dibawah ini berdasarkan dari bobot masing-masing unsur yang dinilai.

Tabel III.15
Nilai rata-rata perunsur pada Unsur-Unsur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata perunsur	Hasil Pengukuran
1.	Persyaratan	3.191	Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.070	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3.046	Kurang Baik
4.	Biaya / Tarif	3.497	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.081	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.035	Kurang Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.024	Kurang Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.081	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3.083	Baik

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisioner 2021

Dapat dijelaskan pada tabel tersebut diatas merupakan hasil pengukuran dan nilai rata-rata perunsur secara keseluruhan dari unsur-unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Dapat dilihat nilai rata-rata perunsur tertinggi yaitu 3,497 yang terletak pada unsur pelayanan Biaya/Tarif, dengan hasil pengukuran Baik, sedangkan nilai rata-rata perunsur terendah yaitu terletak pada unsur Prilaku Pelaksana atau petugas dengan bobot kinerja 3,024 dan dengan hasil pengukuran yakni Kurang Baik.

Pada tabel disajikan hasil perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan sebagai berikut :

Tabel III.16
Perhitungan Tingkat Kinerja Pelayanan di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Persepsi Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	Jumlah (Kolom 3 X Kolom 5)
1	2	3	4	5	6
1.	Persyaratan	3.191	Baik	0.111	0.354
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.070	Baik	0.111	0.341
3.	Waktu Penyelesaian	3.046	Kurang Baik	0.111	0.338
4.	Biaya / Tarif	3.497	Baik	0.111	0.388
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.081	Baik	0.111	0.342
6.	Kompetensi Pelaksana	3.035	Kurang Baik	0.111	0.337
7.	Perilaku Pelaksana	3.024	Kurang Baik	0.111	0.336
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.081	Baik	0.111	0.342
9.	Masukan	3.083	Baik	0.111	0.342
Nilai Indeks/Nilai Rata-rata Tertimbang Perunsur					3.120
Nilai IKM					77.998
Mutu Pelayanan					B
Kinerja Unit Pelayanan					Baik

Sumber : Data hasil Pengolahan Kuisioner 2021

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan menunjukkan kualitas yang sudah baik. Dari ke 9 unsur yang diteliti maka 6 di antaranya mempunyai kualitas baik, 3 yang mempunyai kualitas kurang baik. Maka untuk mengetahui nilai indeks pelayanan kinerja secara keseluruhan dapat dihitung berdasarkan tabel diatas dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = \text{Nilai Per Unsur Pelayanan} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dimana tiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbang yang sama yaitu dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Bobot Nilai}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Sehingga nilai Indeks Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Indeks} &= (3.191 \times 0.111) + (3.070 \times 0.111) + (3.046 \times 0.111) + \\ &\quad (3.497 \times 0.111) + (3.081 \times 0.111) + (3.035 \times 0.111) + \\ &\quad (3.024 \times 0.111) + (3.081 \times 0.111) + (3.083 \times 0.111) \\ &= 0.353 + 0.341 + 0.336 + 0.340 + 0.339 + 0.338 + 0.332 + \\ &\quad 0.337 + 0.336 \\ &= \mathbf{3.120}\end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disampaikan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai dasar
= 3.120 X 25
= 77.998 (**dibulatkan 78**)
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**
- d. Kepuasan Dirasakan Pemohon = **Puas**

Dari nilai indeks untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah 3,120. Dan nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasil nilai IKM nya adalah 77,998 yang kemudian dibulatkan menjadi **78** berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah **B**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah **Baik**.

Dari nilai IKM diatas didapatkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dapat dikatakan baik, semua itu berdasarkan hasil pendapat masyarakat/pemohon yang datang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Dari kinerja pelayanan yang baik tersebut maka masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, akan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan dan

inovasi demi memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat/pemohon dan ditingkatkan lagi atas unsur pelayanan yang masih kurang, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi sangat baik dan dapat mewujudkan harapan yang sangat puas dari masyarakat/pemohon.

**BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN TAHUN 2021	
NILAI IKM	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
78	<p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 372 orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 259 / P = 113 orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 42 orang SLTP = 56 orang SLTA = 133 orang DIII = 11 orang S1 = 31 orang Lainnya = 99 orang</p> <p>Periode Survei = 01-04-2021 s/d 31-10-2021</p>
<p>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</p>	

A. Kesimpulan

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021, yang dioperasionalkan dengan menggunakan 9 (sembilan) unsur yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dapat disimpulkan bahwa penilaian persepsi unsur-unsur pelayanan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 yaitu :

1. Persyaratan

Dengan nilai persepsi unsur persyaratan pelayanan adalah 3,191 dan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja persyaratan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 adalah “Baik”. Dan berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat dari persyaratan yang diberikan pada persyaratan pendaftaran sebagai pemohon adalah sudah sesuai dengan masing-masing jenis pelayanan yang ada, pemohon tidak merasa kesulitan dengan persyaratan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dengan nilai persepsi unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah 3,070 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 adalah “Baik”. Dan dari observasi maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 adalah mudah sehingga masyarakat/pemohon memahami dengan jelas terhadap bagaimana prosedur dan mekanisme yang harus dilakukan.

3. Waktu Penyelesaian

Dengan nilai persepsi unsur waktu penyelesaian pelayanan adalah 3,046 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 2,60 – 3,064 maka dapat dikatakan bahwa kinerja waktu penyelesaian pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 adalah “Kurang baik”. Dan dari hasil observasi soal waktu penyelesaian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 sudah mengikuti peraturan yang adadan peraturan mengenai standar pelayanan namun terkadang ramainya pengunjung yang datang dan dikarenakan gangguan jaringan pada sistem aplikasi kependudukan membuat mereka menunggu di ruang

antrian jadi lama dan perlu penambahan tenaga pendukung lain nya seperti petugas pendistribusian berkas dan petugas rekam yang dikhususkan untuk melaksanakan tugas tersebut.

4. Biaya / tarif

Dengan nilai persepsi unsur biaya/tarif pelayanan adalah 3,497 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja biaya/tarif pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 adalah “Baik”. Dari observasi dapat disimpulkan bahwa unsur kinerja pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan masyarakat/pemohon pada biaya/tarif pelayanan dapat dikatakan sangat baik dan masyarakat/pemohon merasa puas atas hal pelayanan gratis tersebut. Namun, kecenderungan beberapa masyarakat yang menggunakan jasa pihak ketiga (calo) membuat beberapa stigma negatif dimana mereka beranggapan bahwa uang yang mereka berikan ke calo tersebut adalah sebagai pembayaran dokumen kependudukan yang diurusnya, padahal uang tersebut adalah untuk pembayaran mereka kepada calo atas jasa yang diberikan oleh calo tersebut.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dengan nilai persepsi unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pelayanan adalah 3,081 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 4,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja produk spesifikasi jenis pelayanan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 adalah “Baik”. Dan hasil observasi yaitu soal produk spesifikasi jenis pelayanan cukup dipahami oleh sebagian masyarakat/pemohon dan dirasakan oleh mereka bahwasanya hasil yang didapat telah sesuai dengan standar pelayanan yang tertera pada ruang pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Dengan nilai persepsi unsur kompetensi pelaksana pelayanan adalah 3,035 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 2,60 – 3,064 maka dapat dikatakan bahwa kinerja kompetensi pelaksana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang Tahun 2021 adalah “Kurang Baik”.

Dari hasil observasi yang dilakukan masing-masing petugas sudah berkompoten dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu dan aktif menjalankan tugas nya. namun terkadang miskomunikasi antara petugas dan pemohon menjadi masalah yang dihadapi dan harus diminimalisir.

7. Perilaku Pelaksana

Dengan nilai persepsi unsur perilaku pelaksana pelayanan adalah 3,024 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 2,60 – 3,064 maka dapat dikatakan bahwa kinerja perilaku pelaksana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang Tahun 2021 adalah “Kurang Baik”. Dari hasil observasi yang dilakukan didapati beberapa petugas kurang menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dengan nilai persepsi unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan adalah 3,081 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa kinerja penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang Tahun 2021 adalah “Baik”.

Dari hasil observasi yang dilakukan kertas saran di kotak saran yang sudah habis tidak di isi kembali dan pena untuk menulis juga tidak ada sehingga kotak saran itu ada tetapi kurang maksimal, ada juga tempat dimana bagian penanganan konsultasi/pengaduan terhadap pelayananjika masyarakat/pemohon kurang memahami prosedur pelayanan yaitu *helpdesk*.

9. Sarana dan Prasarana

Dengan nilai persepsi unsur sarana dan prasarana pelayanan adalah 3,038 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 - 3,532 maka dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 adalah “Baik”.

Dari hasil observasi masyarakat/pemohon puas terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021. Unsur pelayanan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021.

Unsur pelayanan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 dengan nilai persepsi unsur tertinggi yaitu 3,497 terletak pada unsur Biaya/Tarif dengan hasil pengukuran “Baik”. Sedangkan nilai persepsi unsur terendah yaitu terletak pada unsur perilaku pelaksana dengan nilai persepsi unsur 3,024 dan dengan hasil pengukuran yakni “Kurang Baik” dan harus ditingkatkan lagi.

Dengan nilai indeks diperoleh sebesar 3,120 dan nilai IKM 77,998 (dibulatkan 78) yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori “B”, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan “Baik”. Sesuai dengan nilai konversi pada IKM yang menyebutkan bahwa nilai antara 76,61 – 88,30 adalah mutu pelayanan dikategorikan baik maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2021 sebesar 77,998 (dibulatkan 78) menunjukkan pada kategori Baik. Dari kinerja pelayanan yang baik tersebut maka masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, akan tetapi perlu dilakukan evaluasi dan inovasi untuk lebih ditingkatkan lagi agar dapat mewujudkan kepuasan seluruh masyarakat khususnya pemohon yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokumen administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

B. Saran

Dari beberapa uraian tersebut diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai bahan evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan kedepannya :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan harus berupaya lebih gencar lagi dalam hal sosialisasi kepada masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi secara mandiri (tidak menggunakan jasa calo).
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan seharusnya menambah tenaga dalam pelayanan, seperti tenaga pendistribusian berkas dan operator khusus perekaman. Jika jumlah tenaga ditambah maka akan cepat pula pelayanan yang diberikan.
3. Keramahan petugas harus dilakukan dengan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) agar masyarakat/pemohon merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan,
4. Mempertahankan ataupun meningkatkan penanganan pengaduan (kotak saran) masyarakat/pemohon.
5. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan.
6. Menciptakan inovasi-inovasi pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan cepat, mudah dan akurat namun tetap mengedepankan efektifitas kinerja serta efisiensi waktu dan biaya.



Lampiran I
Jadwal Rencana Kerja



Lampiran II
Dokumentasi Survey

DOKUMENTASISURVEY



Ruang Tunggu sementara dimasa pandemi Covid-19



Nomor Antrian Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Kondisi ruang pelayanan dilengkapi AC



Petugas pelayanan yang siap melayani



SOP dan Televisi diruang pelayanan



Kursi roda untuk yang membutuhkan



Ruang Bermain Anak



Ruang Menyusui



Petugas pelayanan yang sedang melayani masyarakat/pemohon



Proses Perekaman KTP-elektronik oleh petugas pelayanan



Toilet umum



Toilet khusus penyandang disabilitas



Lampiran III
Lembar Kuesioner



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN UMUM
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BINTAN**

Bapak/Ibu/Saudara yang kami hormati,

diharapkan partisipasinya dalam pengisian kuisisioner survey ini dengan jujur dan tanpa keterpaksaan. Survey mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas atas pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga. Pendapat Bapak Ibu/Saudara/i akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

A - IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responden :	TANDA TANGAN	
Nama Responden :		
Umur :		
Nomor Handphone :		
Alamat :		
Jenis Kelamin :		
Pendidikan Terakhir :	1. SD 2. SLTP 3. SLTA/Sederajat	4. Diploma/D3 5. Strata 1/S1 6. Lainnya
Pekerjaan Utama :	1. PNS/TNI/POLRI 2. Karyawan/BUMN 3. Karyawan Swasta	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Wiraswasta 6. Lainnya
Jenis Pelayanan :	1. KTP 2. KK 3. Surat Pindah Datang 4. Akta Kelahiran	5. Akta Kematian 6. Akta Perkawinan 7. Akta Perceraian 8. Lainnya

B - PERTANYAAN TERTUTUP

B1. Petunjuk Pengisian

(B1-1) Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pertanyaan yang telah disediakan.

(B1-2) Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom P* yang Bapak/Ibu/Saudara/I pilih dengan keadaan sebenarnya.

Atribut Kepuasan

PERTANYAAN	P*
<p>1. Persyaratan Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p>2. Prosedur Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ada ?</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Waktu Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara mengenai kecepatan waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang dalam memberikan layanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Biaya atau Tarif Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang ?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Kompetensi Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>7. Perilaku Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>



Lampiran IV

Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner

**PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BINTAN TAHUN 2021
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	3	4	3	4
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
5	3	4	4	4	3	3	3	3	4
6	3	4	3	4	3	3	4	3	4
7	3	4	3	4	3	3	4	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	2	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	4	3	3	3	4
12	4	3	3	4	4	3	3	3	4
13	4	3	3	4	4	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	4	3	4	3	3	4	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	2	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	3	4	3	3	3	2	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	2	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	3	3	3	3	3
29	3	3	4	3	2	3	4	3	3
30	3	4	4	4	3	2	4	3	3
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	3	3	4	2	3	3	3	3
36	4	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	4	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	4	4	3	3	3	4	3
46	3	4	4	4	3	3	3	3	2
47	3	3	4	4	3	3	3	3	2
48	3	4	4	4	3	2	3	2	3
49	3	4	4	4	3	3	3	3	3
50	2	4	4	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	2
56	3	4	4	4	3	3	4	3	2
57	3	4	4	3	3	3	3	3	2
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3
61	4	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	3	4	3	3	3	3	3

63	4	4	3	4	3	2	3	2	3
64	3	3	4	3	3	2	2	3	3
65	3	2	4	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	4	4	3
69	4	4	3	4	3	4	4	3	3
70	3	3	3	4	4	4	4	3	3
71	3	3	3	4	4	4	4	3	3
72	3	3	3	4	4	3	4	3	3
73	3	2	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	4	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	4	3	4	2	4	4	3	3
79	3	3	3	4	4	3	4	3	3
80	4	3	3	3	4	3	4	3	3
81	4	3	3	4	4	3	3	3	3
82	3	3	3	4	4	3	3	3	3
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	3	3	3	2	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	2
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	4	3	3	3	3
91	3	3	3	4	4	3	3	3	3
92	3	3	3	4	4	3	3	3	2
93	3	3	4	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	4	3	3	3	3
95	3	3	3	4	4	3	3	4	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	2
97	2	3	4	4	3	3	3	4	2
98	3	3	3	4	3	3	3	3	2
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	4	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	2	3	3	4	2	3	3	3	3
104	2	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	3	3	4	3	3	3	3	3
106	4	3	3	3	3	2	3	3	3
107	4	3	3	4	2	3	3	3	3
108	4	2	4	4	3	3	2	3	3
109	4	3	3	4	3	3	4	3	2
110	4	3	3	4	3	3	2	3	2
111	3	3	3	4	3	2	4	3	3
112	3	3	3	4	3	3	2	3	3
113	3	3	3	3	3	3	4	3	3
114	3	3	3	3	3	3	2	3	2
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	2	4	3	3	3	2	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	2	3	4	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	4	2	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	2	3	3	3	3	3	4	2
123	3	3	3	4	2	3	3	4	3
124	4	2	3	3	3	3	4	4	3
125	3	3	3	4	3	3	4	4	3
126	3	2	3	3	3	3	3	4	3
127	3	3	3	4	3	4	3	3	3
128	3	3	4	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	4	3	3	3
130	4	2	4	4	3	4	3	3	2
131	4	3	3	4	3	3	3	3	2
132	4	3	4	4	3	3	3	3	3
133	4	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	4	4	4	3	3	3	3	3

135	3	4	3	3	3	3	3	3	3
136	3	4	3	3	3	3	3	3	3
137	3	4	3	4	4	3	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	2	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	4	3	3	3	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	2	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	2	4	3	3	3	4	3
145	3	2	3	4	3	3	3	3	3
146	3	3	2	3	3	3	3	3	3
147	3	2	3	4	4	3	3	3	3
148	4	3	2	3	3	3	3	3	3
149	3	2	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	2	3	3	3	3	3	4
151	3	2	3	3	3	3	3	3	4
152	3	3	2	3	3	3	3	3	3
153	3	2	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	2	3	3	3	3	3	3
155	3	2	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	2	3	3	3	3	3	3
157	3	2	3	3	3	3	2	3	3
158	3	3	2	4	3	3	3	3	3
159	3	2	3	3	3	3	3	3	3
160	4	3	2	3	3	3	3	3	3
161	3	2	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	4	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	3	3	4	4	2	3	2	4
165	4	3	3	4	3	3	3	3	3
166	4	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	3	2	3	3	3	3	3	3
169	4	3	3	4	4	3	3	3	3
170	3	3	2	3	4	3	3	3	3
171	4	3	3	4	3	3	3	3	3
172	3	3	2	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	2	3	3	3	3	3	3	3
176	4	3	2	3	3	3	3	3	3
177	4	3	2	3	4	3	3	3	3
178	4	3	2	3	4	3	3	3	3
179	4	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	4	4	3	3	3	3
181	3	4	3	3	3	3	3	4	3
182	3	3	3	3	3	3	3	2	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	3	4	3	4	3	3	3	3	3
188	3	4	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	4	3	3	3	2
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	2	4	3	3	3	3	3
194	3	3	3	4	4	3	3	3	3
195	3	3	2	4	4	3	3	3	3
196	3	3	2	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	2	3
198	3	3	3	3	3	3	2	3	3
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	3
201	3	3	2	4	3	3	3	3	4
202	3	3	2	3	3	3	3	3	3
203	3	4	2	4	3	4	2	3	3
204	3	3	3	3	3	4	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	2	3	3
206	4	3	3	3	4	3	3	3	3

207	4	3	3	4	4	3	2	3	3
208	4	3	3	4	3	3	3	3	3
209	4	3	3	3	3	3	2	3	3
210	3	2	3	4	3	3	3	3	3
211	3	2	3	4	3	2	2	3	3
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	3	3	3	2	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	2
215	2	3	3	3	3	3	2	3	3
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3
217	3	2	3	3	4	4	2	3	3
218	3	3	3	3	3	4	3	3	3
219	3	3	3	3	3	2	2	3	4
220	3	3	3	3	3	2	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	4	3
222	3	3	3	3	3	3	3	4	3
223	2	3	3	3	3	3	3	3	3
224	2	4	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	4	4	3	3	3	3
226	3	3	3	4	4	3	3	3	3
227	3	3	3	4	4	3	3	3	4
228	3	3	3	4	4	3	3	3	3
229	4	3	3	4	3	3	3	3	4
230	3	3	2	4	3	3	3	3	3
231	3	4	2	3	3	3	3	3	3
232	4	4	3	4	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	4
235	3	3	2	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	4	3	3	3	3
238	3	3	3	4	3	3	3	3	3
239	3	3	2	4	3	3	3	3	4
240	3	2	3	3	3	3	3	3	3
241	4	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	2
243	4	3	3	4	3	3	2	3	3
244	3	3	2	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	4	3	3	3	3	3	3	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	3
248	4	3	3	4	3	3	3	3	4
249	4	3	3	4	3	3	3	3	4
250	4	4	2	4	3	3	3	3	3
251	3	3	2	3	3	3	3	3	3
252	3	2	2	4	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	4	4	3	3	3	3
255	3	3	3	3	4	3	3	3	3
256	3	3	3	4	4	3	3	3	4
257	4	3	2	3	3	3	3	3	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	4	3	4	3	3	3
261	3	3	3	3	4	4	3	4	2
262	4	3	3	4	3	4	3	4	3
263	4	3	3	3	3	3	3	4	3
264	4	3	3	3	3	3	3	4	3
265	4	3	3	3	3	3	3	3	3
266	4	3	3	3	3	4	3	3	3
267	4	3	4	3	3	4	3	3	3
268	4	3	4	3	3	3	3	3	4
269	4	3	4	4	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	4
271	3	4	3	4	3	3	3	3	3
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4
273	3	3	3	4	4	4	2	3	3
274	4	3	3	4	3	4	3	3	3
275	3	3	3	3	3	4	3	3	4
276	3	3	4	4	3	3	3	3	4
277	3	4	3	3	4	3	3	3	4
278	3	3	3	3	4	3	3	3	4

279	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	3	3	3	3	3	4	3	3	4
281	3	3	4	3	3	3	3	3	3
282	3	4	3	3	4	3	3	3	3
283	3	3	3	4	4	3	3	3	4
284	3	3	3	3	4	3	3	3	4
285	3	3	4	3	3	4	4	3	4
286	3	3	3	4	3	3	3	3	4
287	4	3	4	3	3	3	3	3	3
288	4	3	3	3	3	3	3	4	3
289	4	3	4	4	3	3	3	4	3
290	4	3	3	4	4	3	3	3	3
291	3	3	4	4	4	3	3	3	2
292	3	4	2	3	2	4	3	3	3
293	4	3	2	3	3	4	3	3	3
294	2	2	3	3	3	4	3	3	4
295	3	3	3	3	3	4	3	3	3
296	3	3	3	3	2	4	4	3	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	4
298	3	3	2	3	3	3	3	3	3
299	3	4	3	3	2	3	3	3	3
300	3	4	3	3	2	3	3	3	3
301	3	4	3	3	2	3	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	2	3	4	3	3	3	3	3	4
305	3	3	3	4	3	3	3	3	3
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	4	3	3	3	4	3
308	3	3	4	3	3	2	3	3	2
309	2	3	4	3	3	2	3	3	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	3
312	4	3	3	3	3	4	4	3	3
313	4	3	4	3	4	4	3	3	3
314	4	3	3	3	3	3	3	3	3
315	4	3	4	3	3	3	3	3	3
316	3	3	3	2	3	3	3	3	2
317	3	3	3	3	2	3	3	3	3
318	3	3	3	3	3	4	3	4	3
319	3	3	3	4	3	2	2	3	3
320	3	4	4	3	3	3	3	3	3
321	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	3	3	3	3	3	3	3	3	4
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4
324	3	3	4	3	3	3	3	3	4
325	3	4	3	4	3	3	3	3	4
326	3	4	3	3	4	3	3	4	3
327	3	4	3	4	4	3	3	3	3
328	3	4	4	3	3	3	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	4
330	2	3	3	2	3	3	3	3	3
331	3	3	4	2	3	3	2	3	3
332	3	3	3	4	3	3	2	3	2
333	4	3	3	4	3	3	3	3	4
334	4	3	3	3	3	2	3	3	3
335	4	3	3	4	3	3	3	3	4
336	3	4	3	3	3	3	3	3	4
337	3	3	4	4	2	3	3	3	4
338	3	3	4	3	3	3	3	3	3
339	3	3	3	4	3	3	3	3	3
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	3	4	4	3	3	3	3	3	4
342	3	3	4	3	3	3	3	3	4
343	3	4	4	4	3	3	3	4	4
344	3	3	4	4	3	3	3	3	2
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3
347	3	3	3	3	3	3	3	4	3
348	3	4	3	3	4	3	3	4	3
349	3	3	3	4	3	3	3	4	2
350	3	3	3	4	3	3	3	4	2

351	3	4	3	4	3	3	3	3	2
352	3	4	3	3	3	3	3	3	4
353	3	3	3	3	3	3	3	3	4
354	2	4	3	3	3	2	4	4	2
355	4	3	3	3	3	3	4	4	4
356	4	3	3	3	3	3	3	4	3
357	4	3	3	3	3	3	3	4	4
358	3	4	4	3	3	3	3	4	2
359	3	4	3	3	2	2	4	4	2
360	3	4	3	3	3	2	3	3	3
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	2	3	3	4	2	3	3	3	2
363	2	3	4	4	2	3	3	3	2
364	2	3	3	4	3	3	3	3	2
365	3	3	3	4	2	3	3	3	2
366	3	3	3	2	3	3	3	3	3
367	3	3	3	2	3	2	3	3	3
368	3	3	4	4	3	3	3	3	2
369	2	3	4	4	3	3	3	3	2
370	3	2	2	4	3	3	3	3	2
371	3	3	2	3	3	4	4	3	2
372	4	3	2	3	3	4	4	3	3
ΣNilai /Unsur	1187	1142	1133	1301	1146	1129	1125	1146	1147
NRR / Unsur	3.191	3.070	3.046	3.497	3.081	3.035	3.024	3.081	3.083
NRR tertbg/ unsur	0.354	0.341	0.338	0.388	0.342	0.337	0.336	0.342	0.342
IKM Unit pelayanan									77.998

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.191
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.070
U3	Waktu penyelesaian	3.046
U4	Biaya/tarif	3.497
U5	Produk spesifikasi jenis layanan	3.081
U6	Kompetensi pelaksana	3.035
U7	Perilaku pelaksana	3.024
U8	Penanganan pengaduan, saran dan	3.081
U9	Sarana dan prasarana	3.083

IKM UNIT PELAYANAN : 78.00

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

