

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public services*) dan memberikan kesejahteraan kepada rakyat (*public welfare*). Terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima masyarakat (*perceived services*) sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat (*expected services*). Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut antara lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Sejalan dengan hal tersebut, adanya Otonomi Daerah menuntut pemerintah untuk semakin efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang N0.25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propernas) adalah melalui kajian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh berbagai unit pelayanan instansi pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan, sekaligus sebagai bahan evaluasi diri guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Selama ini belum banyak studi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga yang dilakukan oleh dilakukan oleh Tim PPGAPM-LPPM UNSOED Purwokerto pada tahun 2011 dengan kategori B nilai 72,95, sedangkan pada

tahun 2012 bekerjasama dengan LAN (Lembaga Administrasi Negara) Jakarta juga sudah diadakan kajian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga dengan cara menyebarkan questioner ke 150 pemohon dan diperoleh IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 72,95 nilai tersebut dikategorikan B (baik) untuk tahun 2011 dan 2012 masih sama belum ada peningkatan dan diharapkan kinerja pelayanan publik untuk tahun tahun mendatang dapat ditingkatkan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan ini diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik antara pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya guna mewujudkan **Tertib Administrasi Kependudukan untuk melindungi Hak-hak dan memberikan Kepastian status Hukum Penduduk dalam mewujudkan kesejahteraan**, sebagaimana Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

## **B. Konsep Dasar**

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah
4. **Pelayanan Publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/Dinas/Kantor pelayanan pada pemerintah, termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.
6. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

7. ***Penerima Pelayanan Publik*** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
8. ***Kepuasan Pelayanan*** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
9. ***Unsur Pelayanan*** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Unsur pelayanan meliputi :
  - a. ***Prosedur pelayanan***, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
  - b. ***Persyaratan pelayanan***, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
  - c. ***Kejelasan petugas pelayanan***, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
  - d. ***Kedisiplinan petugas pelayanan*** yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
  - e. ***Tanggung jawab petugas pelayanan***, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
  - f. ***Kemampuan petugas pelayanan***, yaitu keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
  - g. ***Kecepatan petugas pelayanan***, yaitu target waktu pelayanan dapat disesuaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
  - h. ***Keadilan mendapatkan pelayanan***, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
  - i. ***Kesopanan dan keramahan petugas***, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
  - j. ***Kewajaran biaya pelayanan***, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
  - k. ***Kepastian biaya pelayanan***, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

- l. Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - m. Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan.
  - n. Keamanan pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
10. **Responden** adalah penerima layanan public yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### **C. Tujuan dan Manfaat**

#### **1. Tujuan**

Tujuan kegiatan ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas unit pelayanan Pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sebagai masukan dalam mengambil kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **2. Manfaat**

- a. Diketahui kelemahan/kekurangan setiap unsure penyelenggara pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik.
- f. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **D. Sistematika Penulisan**

Penyusunan Laporan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam hal ini pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga Tahun 2014 disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

## **1. Bab. I. Pendahuluan**

Bab ini menguraikan secara singkat tentang latar belakang kegiatan; pengertian dasar tentang indeks kepuasan masyarakat; penyelenggara pelayanan publik; instansi pemerintah; pelayanan publik; unit pelayanan publik; pemberi pelayanan publik; penerima pelayanan publik; kepuasan pelayanan; biaya pelayanan publik; unsur pelayanan; serta responden. Selain itu, dalam bab ini dipaparkan tujuan dan manfaat kegiatan, indicator keberhasilan, dan sistematika penulisan laporan Akhir.

## **2. Bab II, Pendekatan Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan pendekatan serta metode yang digunakan dalam Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga Tahun 2014.

## **3. Bab III, Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan hasil Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga dirinci menurut 14 unsur pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, mutu pelayanan serta kinerja unit pelayanan.

## **4. Bab IV, Kesimpulan dan Rekomendasi**

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan hasil penelitian serta rekomendasi yang diusulkan.

## **5. Bab V, Penutup**

Bab ini berisikan tentang harapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga untuk mengetahui kinerja aparaturnya dalam memberikan pelayanan masyarakat.

## BAB II

### PENDEKATAN METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan tersebut ditujukan untuk mengungkap fenomena sosial secara terukur. Oleh sebab itu indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah fenomena yang terukur (kepuasan yang tinggi, sedang dan rendah) maka penggunaan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini dirasa tepat. Melalui pendekatan tersebut, diharapkan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga diungkap dan pada akhirnya dapat menjadi masukan dalam mengambil kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

#### B. Metode Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini akan digunakan survei deskriptif. Dengan menggunakan cara ini pendapat dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah akan dianalisis dalam bentuk statistik deskriptif. Selanjutnya berikut ini akan diuraikan beberapa hal yang menyangkut pelaksanaan survei deskriptif ini.

##### 1. Sasaran Penelitian dan Cara Penetapannya

Dalam penelitian ini, sasaran penelitian (responden) adalah masyarakat pengguna/penerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Untuk menentukan sasaran tersebut, ada dua langkah yang akan ditempuh.

*Pertama*, tim peneliti menentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga adalah Dinas yang memberikan pelayanan, dikarenakan berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat.

*Kedua*, responden dipilih secara acak yang pada pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang.

##### 2. Metode Pengumpulan data

Data akan dikumpulkan dengan cara mewawancari responden. Instrument wawancara berupa kuesioner. Kusioner tersebut memuat 14 item indeks kepuasan masyarakat. Item pertanyaan bersifat tertutup. Namun pada bagian akhir kuesioner akan diberikan pertanyaan terbuka. Hal ini dilakukan untuk memberi ruang bagi responden untuk menyampaikan aspirasinya.

### **3. Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari hasil wawancara dengan responden. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003, unsur yang dinilai dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat berjumlah 14 items, meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggungjawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan pelayanan

Sementara data sekunder berasal dokumen, arsip dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **4. Analisa Data**

Model analisis statistik menggunakan Program SPSS untuk melihat distribusi frekkuensi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik serta tabulasi silang antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan. Nilai indeks kepuasan

masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” sebagaimana diatur dalam Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Untuk mempertajam analisis digunakan secara kualitatif berdasarkan kritik. Masukan. Dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah.



### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan, ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan.

#### A. Karakteristik Responden

Kajian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga mengambil responden sebanyak 150 orang, terdiri dari 87 responden perempuan (58,00 %) dan 63 responden laki-laki ( 42 00 % ). Responden diambil secara acak pada saat yang bersangkutan sedang memanfaatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Mayoritas responden berpendidikan SLTA ke atas sebagaimana tampak pada tabel berikut.

**Tabel 1 : Responden di Dinpendukcapil dirinci menurut Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1..	SD	11	7,33
2.	SLTP	34	22,67
3.	SLTA	83	55,33
4.	D1, D2, D3,	8	5,33
5.	S1	13	8,67
6.	S2 ke atas	1	0,67
<b>Jumlah</b>		150	100

Sumber : data primer, diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa lebih dari separuh ( 55,33 persen ) responden berpendidikan SLTA. terbanyak kedua adalah yang berpendidikan SLTP ( 22,67 persen ), disusul S1 ( 8,67 persen ) , sedangkan SD ( 7,33 persen ) D1, D2, D3 ( 5,33 persen ), Sedangkan Pendidikan tertinggi S2 keatas hanya mencapai ( 0,67 persen ) Dengan Tingkat pendidikan yang relatif tinggi ini diharapkan mereka dapat memberikan jawaban secara objektif sehingga hasil kajian ini sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Dilihat dari jenis pekerjaannya, peringkat tertinggi pada pegawai Swasta mencapai ( 34,67 persen ) disusul responden tertinggi kedua pada kolom lainnya yaitu ( 24,66 persen ), dalam arti status pekerjaannya tidak termasuk dalam alternatif jawaban yang tersedia dalam kuesioner. Setelah ditelusuri, mereka bekerja sebagai buruh, pedagang, pensiunan, petani , namun sebagian besar bekerja sebagai perangkat desa. Terbanyak ketiga adalah mereka yang bekerja sebagai wiraswasta/usahawan sebesar ( 21,33 persen ). Kemudian yang pelajar/mahasiswa sebanyak ( 10,67 persen) Kemudian yang terendah sebagai PNS/PNI/POLRI hanya mencapai (8,67 persen. jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2 : Responden di Dinpendukcapil dirinci menurut Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1..	PNS/TNI/POLRI	13	8,67
2.	Pegawai Swasta	52	34,67
3.	Wiraswastawan/usahawan	32	21,33
4.	Pelajar/Mahasiswa	16	10,67
5.	Lainnya	37	24,66
<b>Jumlah</b>		150	100

Sumber : data primer, diolah

## **B. Persepsi Responden terhadap Pelayanan di Dinpendukcapil**

### **1. Persepsi terhadap prosedur pelayanan**

Pelayanan pemerintah terhadap rakyatnya merupakan amanat yang harus dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab. Sebagai salah satu kepanjangan tangan pemerintah, Dinpendukcapil Kabupaten Purbalingga juga wajib memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna. Salah satu unsur yang dinilai adalah kemudahan prosedur pelayanan. Berikut penilaian responden.

**Tabel 3 : Persepsi Responden terhadap Prosedur di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak mudah	1	0,66
2.	Kurang mudah	23	15,
3.	Mudah	109	72,66
4.	Sangat mudah	17	11,33
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Sebanyak 72,66 persen responden menilai prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga tergolong mudah, sehingga hampir setiap pengguna tidak mengalami kesulitan. Sebanyak 11,33 persen bahkan memberikan penilaian sangat mudah. Hanya 15 persen yang merasa prosedurnya tidak mudah, 0,66 persen Kemungkinan mereka kesulitan dalam mengakses informasi – berpendidikan rendah (SD) maupun SLTP, sehingga mereka merasa prosedur rumit atau tidak mudah. Meski persentase kecil, kelompok masyarakat ini perlu mendapat perhatian agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan semua pengguna.

## 2. Persepsi terhadap kesesuaian persyaratan

Unit pelayanan yang baik selalu memberikan informasi secara jelas dan mudah dilihat agar setiap pengguna pelayanan mengetahui dengan pasti syarat-syarat dalam memperoleh pelayanan. Berikut penilaian responden tentang kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanannya.

**Tabel 4 : Persepsi Responden tentang Kesesuaian Persyaratan di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak sesuai	0	0
2.	Kurang sesuai	4	2,66
3.	Sesuai	135	90
4.	Sangat sesuai	11	7,34
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Hampir semua responden berpendapat bahwa ada kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan dengan jenis yang mereka terima. Bahkan tidak ada seorangpun yang menyatakan tidak sesuai .

### 3. Persepsi tentang kejelasan petugas

Organisasi yang baik memiliki pembagian kerja yang jelas tentang siapa harus melakukan apa dengan cara bagaimana. Dengan demikian, pelaksanaan tugas dapat lebih efektif dan efisien. Terkait dengan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga, berikut penilaian responden tentang kejelasan petugas.

**Tabel 5 : Persepsi Responden tentang Kejelasan Petugas di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak jelas	0	0
2.	Kurang jelas	4	2,66
3.	Jelas	133	88,66
4.	Sangat jelas	13	8,68
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Tidak ada responden yang memberikan penilaian bahwa petugas yang memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga tidak jelas, namun masih 4 persen responden yang menganggapnya kurang jelas. Sebanyak 88,66 persen responden berpendapat bahwa petugas pelayanan sudah jelas, bahkan 8,68 persen menilainya sangat jelas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terkait kejelasan petugas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sudah melakukan penataan secara baik sehingga masyarakat pengguna tidak mengalami kesulitan mencari petugas yang berwenang memberikan pelayanan. Namun upaya perbaikan harus dilakukan agar tidak ada lagi masyarakat yang merasa kesulitan dalam memanfaatkan pelayanan.

### 4. Persepsi tentang kedisiplinan petugas

Salah satu keluhan pengguna unit pelayanan yang dikelola oleh pemerintah adalah tentang kurangnya disiplinnya petugas namun hanya mencapai 3,33 persen . Tidak jarang, pengguna yang memiliki keterbatasan waktu harus menunggu lama karena petugas yang berwenang tidak berada di tempat. Berikut penilaian responden tentang kedisiplinan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

**Tabel 6 : Persepsi Responden tentang Kedisiplinan Petugas di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak disiplin	0	0
2.	Kurang disiplin	5	3,33
3.	Disiplin	135	90,00
4.	Sangat disiplin	10	8,67
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Terkait kedisiplinan petugas, pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga yang menilai petugas kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yakni sebanyak 3,33 persen. Jumlah yang memberikan penilaian disiplin jauh lebih banyak sebanyak 90,00 persen. Namun demikian pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga selalu memberikan arahan kepada para aparatnya agar tingkat kedisiplinan pegawai untuk dipertahankan bahkan untuk lebih ditingkatkan.meningkat. Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara optimal.

#### **5. Persepsi Responden tentang Tanggung Jawab Petugas di Dinpendukcapil**

**Tabel 7 : Persepsi Responden tentang Tanggung Jawab di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak bertanggung jawab	0	0
2.	Kurang bertanggung jawab	0	0
3.	Bertanggung jawab	136	90,67
4.	Sangat bertanggung jawab	14	9,33
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Secara umum bahwa petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga bertanggungjawab atas tugas masing-masing. Dari 150 responden tidak ada satupun responden yang memberikan penilaian bahwa petugas tidak bertanggungjawab dan kurang bertanggungjaswab bahkan sampai mencapai 90,67 persen sedangkan yang menyampaikan sangat bertanggungjawan 9,33 persen. Namun demikian, apabila adanya

keluhan kecil responden perlu ditanggapi secara positif guna lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

## 6. Persepsi tentang kemampuan petugas

Birokrasi modern selalu menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuannya sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal. Para pegawai yang akan menduduki jabatan tertentu dibekali pendidikan dan pelatihan agar nantinya dapat bekerja sesuai tuntutan pekerjaan. Berikut adalah penilaian responden tentang kemampuan petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga :

**Tabel 8 : Persepsi Responden tentang Kemampuan Petugas di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak mampu	0	0
2.	Kurang mampu	2	1,33
3.	Mampu	119	86,00
4.	Sangat mampu	19	12,67
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga memiliki kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan bidang kerjanya. Sebanyak 86,00 persen , sangat mampumenilai mampu, dan 2,67 persen menganggapnya sangat mampu 12,67 persen dan kurang mampu hanya 1,33 persen Meskipun demikian, para petugas tidak boleh cepat berpuas diri dan harus terus meningkatkan kemampuan agar semua pengguna pelayanan merasa terpuaskan.

## 7. Persepsi tentang kecepatan petugas

Pelayanan yang baik mensyaratkan adanya ketepatan dan kecepatan pelayanan. Tepat, artinya yang dikehendaki pengguna sesuai dengan yang diberikan penyedia pelayanan. Cepat, maksudnya pengguna tidak harus menghabiskan waktu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan. Terkait dengan kecepatan pelayanan,berikut penilaian responden tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 9 : Persepsi Responden tentang Kecepatan Petugas di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak cepat	1	0,66
2.	Kurang cepat	24	16,00
3.	Cepat	119	79,34
4.	Sangat cepat	6	4,00
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Menurut penilaian responden, petugas yang memberikan pelayanan cepat mencapai 79,34 kurang, sedangkan tertinggi kedua kurang cepat 16 persen dan yang menilai sangat cepat 4 persen dan yang menilai tidak cepat hanya 1 orang saja 0,66 persen. Kurang cepatnya petugas dalam melayani dapat disebabkan oleh kondisi-kondisi yang obyektif, misalnya jumlah pelanggan yang dilayani tidak sebanding dengan jumlah petugas, dokumen yang harus diverifikasi banyak sehingga membutuhkan waktu lebih lama. Sekalipun responden yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah cepat jumlahnya jauh lebih banyak, namun unsur kecepatan petugas ini perlu menjadi perhatian pihak Dinpendukcapil. Perlu adanya evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang selama ini dilakukan sehingga dapat diketahui untuk kemudian diperbaiki faktor-faktor yang membuat kecepatan pelayanan tidak optimal. Dengan demikian kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan sehingga tingkat kepuasan pengguna juga meningkat.

#### **8. Persepsi tentang keadilan mendapatkan pelayanan**

Budaya antri belum menjadi bagian dari keseharian masyarakat Indonesia, sehingga tidak jarang perilaku saling menyerobot masih dijumpai di berbagai tempat dan peristiwa. Terkait dengan pelayanan publik, budaya antri merupakan salah satu mekanisme agar setiap orang dapat menerima pelayanan secara adil: yang datang lebih awal dilayani lebih dahulu tanpa pandang bulu. Berikut penilaian responden tentang keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Dinpendukcapil Kab. Purbalingga.

**Tabel 10 : Persepsi Responden tentang Keadilan Petugas mendapatkan pelayanan di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak adil	0	0
2.	Kurang adil	2	1,33
3.	Adil	137	91,33
4.	Sangat adil	11	91,34
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Tidak ada responden yang menilai diperlakukan tidak adil ketika memanfaatkan pelayanan di Dinpendukcapil Kab. Purbalingga. Namun masih ada 1,33 persen pengguna yang merasa perlakuan petugas kepada mereka kurang adil. Sebaliknya ada 91,33 persen yang memberikan penilaian bahwa petugas adil, bahkan ada yang menilai petugas sangat adil pada waktu memberikan pelayanan 7,33 persen .dalam memberikan pelayanan. Ke depan perlu ada upaya sungguh-sungguh agar semua merasa diparlakukan secara adil.

## 9. Persepsi tentang keramahan dan kesopanan petugas

Beban kerja yang tinggi serta suasana kerja yang menekan tidak jarang membuat petugas kehilangan keramahan dan kesopannya dalam melayani pengguna. Padahal bagi orang timur keramahan dan kesopanan petugas sering dianggap lebih penting daripada efisiensi dan efektifitas pelayanan. Berikut penilaian responden tentang kesopanan dan keramahan petugas di Dinpendukcapil Kab. Purbalingga :

**Tabel 11 : Persepsi Responden tentang Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak sopan dan ramah	0	0
2.	Kurang sopan dan ramah	0	0
3.	Sopan dan ramah	136	90,66
4.	Sangat sopan dan ramah	14	9,34
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah



Ada 92,66 persen responden yang menilai petugas di Dinpendukcapil Kabupaten. Purbalingga sopan dan ramah, bahkan ada 9,34 persen Sikap sopan dan ramah petugas juga dapat memberikan rasa kenyamanan pengguna saat harus menunggu giliran sehingga bisa menjadikan pengguna akan lebih sabar dalam menunggu antrian karena sudah mnerasa diberlakukan dengan sopan dan ramah.

#### 10. Persepsi tentang kewajaran biaya

Saat ini masyarakat memiliki keberanian untuk memberikan penilaian, apakah biaya yang dipungut instansi penyelenggara pelayanan publik wajar sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan atau tidak. Jika dianggap tidak wajar, tak jarang masyarakat melakukan protes secara langsung atau melalui media masa, misalnya dengan menulis surat pembaca di koran. Berikut penilaian responden :

**Tabel 12 : Persepsi Responden tentang Kewajaran Biaya Palayanan di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak wajar	0	0
2.	Kurang wajar	0	0
3.	Wajar	0	0
4.	Sangat wajar/Tidak ada biaya	150	100
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Kewajaran biaya pelayanan pada Dinpendukcapil Kabupaten Purbalingga sesuai dengan amanat UU Nomor 24 tahun 2013 pasal 79 A tentang Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 yang berbunyi bahwa Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya ( gratis) sehingga pada Questioner U 10 responden sejumlah 150 orang semua memilih sangat wajar atau (tidak ada biaya ).

#### 11. Persepsi tentang kesesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan yang ditetapkan

Transparansi merupakan salah satu pilar *good governance*. Setiap instansi penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan biaya yang harus dibayarkan

oleh setiap pengguna pelayanan. Informasi tersebut harus dipasang di tempat yang strategis sehingga mudah dibaca. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari pungutan liar yang merugikan masyarakat. Berikut penilaian responden tentang kesesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

**Tabel 13 : Persepsi Responden tentang Kesesuaian antara Biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Selalu tidak sesuai	0	0
2.	Kadang kadang tidak sesuai	0	0
3.	Banyak sesuainya	0	0
4.	Selalu sesuai / Tidak ada biaya	150	100
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa tingkat ketidakpuasan responden terkait kesesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga adalah dari 150 responden semua memilih selalu sesuai ( tidak ada biaya ) sesuai dengan amanat UU Nomor 24 Tahun 2013 yang telah diuraikan diatas.

## 12. Persepsi tentang ketepatan jadwal pelayanan

Masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sangat banyak, mencakup seluruh wilayah Kabupaten Purbalingga yang terbentang luas, oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus tepat waktu agar masyarakat pengguna tidak kehilangan banyak waktu, tenaga, dan biaya dalam memanfaatkan jasa pelayanan. Berikut ini penilaian responden terkait ketepatan jadwal pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga:

**Tabel 14 : Persepsi Responden tentang Ketepatan Jadwal Pelayanan di Dindikcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Selalu tidak tepat	1	0,66
2.	Kadang-kadang tepat	23	15,33
3.	Banyak tepat	103	68,66
4.	Selalu tepat	23	15,35
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Sebanyak 68,66 persen responden memilih Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga banyak tepatnya kemudian disusul dengan selalu tepat sebanyak 15,35 persen dan urutan ketiga yaitu kadang kadang tepat sebanyak 15,33 persen sedangkan yang memilih tidak tepat hanya 1 orang saja 0,66 persen. Data tersebut menunjukkan bahwa Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga dalam pelayanan diasumsikan jadwal pelayanan tepat.

### 13. Persepsi tentang kenyamanan di Lingkungan unit pelayanan

Sekalipun adanya keluhan masyarakat terkait beberapa kali adanya peristiwa kehilangan helm dari pengguna, namun pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga, hampir semua responden menjawab bahwa lingkungan unit pelayanan ini nyaman, bahkan sangat nyaman. Berikut penilaian responden :

**Tabel 15 : Persepsi Responden tentang Kenyamanan di Dindikcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak nyaman	0	0
2.	Kurang nyaman	6	4,00
3.	Nyaman	124	82,66
4.	Sangat nyaman	20	13,34
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Sebanyak 82,66 persen responden merasa bahwa lingkungan di unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga nyaman, bahkan 13,34 persen menilainya sangat nyaman, setara dengan lingkungan serta berbagai fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat pengguna merasa nyaman. Hal tersebut juga sangat kondusif bagi para

petugas sehingga perform mereka dalam memberikan pelayanan dapat lebih baik. Kondisi seperti ini perlu senantiasa dijaga dan ditingkatkan.

#### 14. Persepsi tentang keamanan di lingkungan unit pelayanan

Seperti halnya penilaian terhadap kenyamanan, pendapat responden tentang keamanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga juga bagus sebagaimana tampak pada tabel berikut :

**Tabel 16 : Persepsi Responden tentang Keamanan Lingkungan Pelayanan di Dinpendukcapil**

No.	Persepsi responden	Jumlah	Persentase
1..	Tidak aman	0	0
2.	Kurang aman	5	3,34
3.	Aman	128	85,33
4.	Sangat aman	17	11,33
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer, diolah

Tidak ada responden yang memberikan penilaian tidak aman terhadap lingkungan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. hanya 5 orang atau 3,34 persen saja yang merasa kurang aman, sementara lainnya menilai aman 128 orang atau 85,33 persen, bahkan 11,33 persen menilai sangat aman atau 6 responden.

### C. Pengolahan data

#### 1. Metode pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam Unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 17 : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

## 2. Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer.

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U 14 )

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke Bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektif.

### D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan yang sama, yaitu 0,071

No.	Unsur pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	2.920
2.	Persyaratan pelayanan	3.073
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3.060
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.040
5.	Tanggungjawaban petugas pelayanan	3.140
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3.107
7.	Kecepatan petugas pelayanan	2.860
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.060
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.087
10.	Kewajaran biaya pelayanan	4.000
11.	Kepastian biaya pelayanan	4.000
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3.007
13.	Kenyamanan lingkungan	3.093
14.	Keamanan pelayanan	3.087

Sumber : data primer, diolah

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :  $(2,920 \times 0,071) + (3.073 \times 0,071) + (3.060 \times 0,071) + (3.40 \times 0,071) + (3.140 \times 0,071) + (3.107 \times 0,071) + (2.860 \times 0,071) + (3.060 \times 0,071) + (3.087 \times 0,071) + (4.000 \times 0,071) + (4.000 \times 0,071) + (3.007 \times 0,071) + (3.93 \times 0,071) + (3.087 \times 0,071)$   
**= Nilai indeks adalah 3.162**

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3.162 \times 25 = 79,05$
- b. Mutu pelayanan **B ( Baik ) antara 62,51 -81,25**
- c. Kinerja Unit pelayanan **Baik.**

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai cukup, sedangkan unsur yang mempunyai nilai baik harus tetap dipertahankan

## E. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Dipendukcapil.

Mengacu Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, diperoleh nilai unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Tabel berikut menunjukkan bahwa Kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu masing masing (4.00) dikarenakan dengan adanya UU No 24 tahun 2013 Pasal 79 A tentang perubahan UU NO. 23 Tahun 2006 berbunyi bahwa pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya (gratis) disusul unsur tanggungjawab petugas pelayanan (3.140) kemudian kemampuan petugas pelayanan (3.107), kenyamanan lingkungan (3.093, ) Keamanan pelayanan (3.087). persyaratan pelayanan (3,073) , kemudian disusul kejelasan petugas pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan masing masing (3.060) kemudian kedisplinan petugas pelayanan (3.040) kemudian prosedur pelayanan (2.920) Sementara unsur Kecepatan pelayanan yang paling mendapat penilaian rendah (2,860) dengan hasil yang diperoleh tersebut Ke depan, hal-hal yang positif perlu dipertahankan, bahkan ditingkatkan. Sebaliknya, kelemahan pelayanan perlu terus diupayakan agar sesuai harapan masyarakat.

Setiap unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata tertimbang 0,207 – 0,284. Dari penjumlahan nilai rata-rata tertimbang per unsur diperoleh nilai indeks sebesar 3.162. Nilai indeks tersebut kemudian dikalikan dengan nilai dasar (25) dan diperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sebesar **79,05** Nilai mutu pelayanannya **B (Baik)**, artinya kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Dalam memberikan pelayanan masyarakat pada tahun 2014 tergolong baik.



**Tabel 18 : IKM Dirinci Menurut Unsur Pelayanan di Dinkendukcapil**

<b>No.</b>	<b>Unsur pelayanan</b>	<b>Total Nilai per unsur</b>	<b>Nilai Unsur pelayanan</b>	<b>Nilai rata-rata tertimbang per unsur</b>
1.	Prosedur pelayanan	438	2.920	0.207
2.	Persyaratan pelayanan	461	3.073	0,218
3.	Kejelasan petugas pelayanan	459	3.060	0.217
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	456	3.040	0.216
5.	Tanggungjawaban petugas pelayanan	471	3.140	0.223
6.	Kemampuan petugas pelayanan	466	3.107	0.221
7.	Kecepatan petugas pelayanan	429	2.860	0,203
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	459	3.060	0.217
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	463	3.087	0.219
10.	Kewajaran biaya pelayanan	600	4.000	0.284
11.	Kepastian biaya pelayanan	600	4.000	0.284
12.	Kepastian jadwal pelayanan	451	3.007	0.213
13.	Kenyamanan lingkungan	464	3.093	0.220
14.	Keamanan pelayanan	463	3.087	0.219
<b>Nilai Indeks</b>				<b>3.162</b>

Sumber : data primer, diolah

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Kajian IKM yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah kewajaran biaya pelayanan (gratis) dan Kepastian biaya pelayanan ( gratis) sesuai dengan amanat UU No. 24 Pasal 79 A Tahun 2013 tentang Perubahan UU No. 23 Tahun 2006 berbunyi bahwa kepengurusan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya (gratis), sehingga pada Quesener U 10 dan U 11 memperoleh nilai tertinggi semua responden sejumlah 150 memberi nilai 4 semua dengan kategori sangat baik, sehingga pada tahun 2014 IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga mengalami peningkatan nilai yang cukup tinggi pada tahun 2013 sebesar 72,95 menjadi 79,05.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 79,05.
3. Mutu pelayanan yang diberikan termasuk kategori **B (Baik)** artinya kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Baik.

#### **B. Rekomendasi**

1. Unit Pelayanan perlu meningkatkan mutu pelayanan, terutama terkait kecepatan pelayanan. Perlu ada evaluasi mekanisme pelayanan agar dapat diketahui faktor-faktor yang menghambat kecepatan pelayanan.
2. Unsur-unsur pelayanan lainnya memiliki nilai relatif besar juga harus ditingkatkan agar sesuai harapan masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Namun pelayanan publik oleh aparaturnya Pemerintah masih memiliki banyak kelemahan, ditandai oleh banyaknya keluhan masyarakat. Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas).

Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga Tahun 2014 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Purbalingga dalam memperoleh pelayanan publik. Melalui kegiatan ini dapat diketahui kelemahan/kekurangan setiap unsur penyelenggaraan pelayanan publik serta kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Hasil ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya yang perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, adanya IKM yang diselenggarakan secara periodik nantinya dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan ini diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya guna mewujudkan **Tertib administrasi kependudukan untuk melindungi Hak-hak dan memberikan Kepastian Status Hukum Penduduk dalam mewujudkan Kesejahteraan**, sebagaimana Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

Purbalingga, 30 Mei 2014.

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PURBALINGGA

Drs. NUR HAMAM, M.Si.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19620614 198503 1 009

