



5.2 Hasil Pengukuran IKM

Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan menyoroti dua pelayanan yang ada yaitu pelayanan bidang kependudukan dan pelayanan bidang pencatatan sipil

5.2.1 Pelayanan Bidang Kependudukan

Dari jumlah kuesioner yang disebarakan kepada responden yang dipilih secara acak, diperoleh jawaban responden bidang kependudukan sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.1 Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan Kependudukan

	Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
JNU	604	634	574	780	648	650	632	708	616	
NRR	3.02	3.17	2.87	3.90	3.24	3.25	3.16	3.54	3.08	
NRR Tertimbang	0.33	0.35	0.32	0.43	0.36	0.36	0.35	0.39	0.34	3.22
IKM Unit Pelayanan										80.38

Keterangan:

- U1 s/d U14 = Unsur-unsur pelayanan
 JNU = Jumlah nilai per unsur
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
 **) = Jumlah NRR tertimbang x 25
 NRR per aspek = Jumlah nilai per aspek dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per aspek x 0,11 per unsur

IKM Unit Pelayanan Kependudukan:	80.38
---	--------------

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

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 bahwa dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota



Tangerang Selatan adalah 80,38 (3,22) termasuk pada tingkat mutu pelayanan B atau BAIK.

5.2.2 Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil

Dari jumlah kuesioner yang disebarakan kepada responden yang dipilih secara acak, diperoleh jawaban responden bidang pencatatan sipil sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.2 Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan Pencatatan Sipil

	Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
JNU	644	626	590	776	642	676	640	682	624	
NRR	3.22	3.13	2.95	3.88	3.21	3.38	3.20	3.41	3.12	
NRR Tertimbang	0.35	0.34	0.32	0.43	0.35	0.37	0.35	0.38	0.34	3.25
IKM Unit Pelayanan										81.13

IKM Unit Pelayanan Pencatatan Sipil:	81.13
---	--------------

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 bahwa dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan adalah 81,13 (3,25) termasuk pada tingkat mutu pelayanan B atau BAIK.

5.3 Analisa Masalah

5.3.1 Analisa Pelayanan Kependudukan

Dari hasil jawaban responden sebagaimana Tabel 5.1 di atas, maka rekapitulasi nilai-nilai rata-rata per unsur pelayanan bidang kependudukan dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 5.3 Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Kependudukan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.02
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.17
U3	Waktu Penyelesaian	2.87
U4	Biaya/Tarif	3.90
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24
U6	Kompetensi Pelaksana	3.25
U7	Perilaku Pelaksana	3.16
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.54
U9	Sarana dan Prasarana	3.08

Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan kependudukan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: waktu penyelesaian (2,87).

Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa rendahnya penilaian pada unsur waktu pelayanan disebabkan beberapa hal: *pertama*, pelayanan bidang kependudukan merupakan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. *Kedua*, kekurangan sumber daya manusia juga menjadi penghambat dalam proses pelayanan sehingga terjadi penumpukan berkas dokumen. *Ketiga*, kurangnya loket pelayanan membuat terjadinya antrian pelanggan.

Sedangkan skor rata-rata nilai unsur pelayanan bidang kependudukan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu: Biaya/Tarif (3,90). Hal ini dikarenakan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 79A yang berbunyi "Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya", sehingga unsur biaya/tarif menjadi wajar mendapatkan nilai tertinggi.

5.3.2 Analisa Pelayanan Pencatatan Sipil

Dari hasil jawaban responden sebagaimana Tabel 5.2 di atas, maka rekapitulasi nilai-nilai rata-rata per unsur pelayanan bidang pencatatan sipil dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 5.4 Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Pencatatan Sipil

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.22
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.13
U3	Waktu Penyelesaian	2.95
U4	Biaya/Tarif	3.88
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38
U7	Perilaku Pelaksana	3.20
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.41
U9	Sarana dan Prasarana	3.12

Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan bidang pencatatan sipil, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: waktu penyelesaian (2,95).

Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa rendahnya penilaian pada unsur waktu pelayanan bidang pencatatan sipil juga sama dengan pelayanan bidang kependudukan yang disebabkan beberapa hal: *pertama*, pelayanan bidang pencatatan sipil merupakan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. *Kedua*, kekurangan sumber daya manusia juga menjadi penghambat dalam proses pelayanan sehingga terjadi penumpukan. *Ketiga*, kurangnya loket pelayanan membuat terjadinya antrian pelanggan.

Sedangkan skor rata-rata nilai unsur pelayanan bidang pencatatan sipil, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu: Biaya/Tarif (3,88). Hal ini juga sama dikarenakan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 79A yang berbunyi "Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya", sehingga unsur biaya/tarif menjadi wajar mendapatkan nilai tertinggi.