

PEMERINTAH
KOTA PEKANBARU



LAPORAN AKHIR



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KOTA PEKANBARU TAHUN 2020

Kerjasama dengan :

 **CV. SIAK RIVER CONSULTANT**
General Planning, Research & Management Consultant

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa sehingga kami dapat menyelesaikan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Pekanbaru Tahun 2020. Pemerintah Kota Pekanbaru berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya tujuan dan tuntutan publik melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survey kepuasan masyarakat.

Laporan IKM dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan publik akan diolah dan kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program kerja pada periode selanjutnya. Selain itu, kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Pekanbaru Tahun 2020 ini diharapkan dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Ucapan terima kasih atas dukungan semua pihak karna telah melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Pekanbaru Tahun 2020 dan tersusunnya Laporan Akhir ini. kemudian kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan. Akhirnya, demi penyempurnaan hasil akhir nantinya sumbang saran dan pemikiran dari berbagai pihak akan sangat berguna.

Pekanbaru, Desember 2020

CV. Siak River Consultant

5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Badan, Dinas dan Kecamatan.....	V-8
5.2.1. IKM Kelompok Badan.....	V-9
5.2.1.1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	V-10
5.2.1.2. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.....	V-14
5.2.1.3. Badan Penelitian dan Pengembangan.....	V-19
5.2.1.4. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	V-23
5.2.1.5. Badan Pendapatan Daerah	V-27
5.2.1.6. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	V-32
5.2.1.7. Badan Penanggulangan Bencana Daerah.....	V-36
5.2.2. IKM Kelompok Dinas.....	V-41
5.2.2.1. Sekretariat Daerah.....	V-42
5.2.2.2. Sekretariat DPRD.....	V-47
5.2.2.3. Inspektorat	V-52
5.2.2.4. Dinas Pendidikan	V-56
5.2.2.5. Dinas Kesehatan	V-60
5.2.2.6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	V-65
5.2.2.7. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	V-70
5.2.2.8. Satuan Polisi Pamong Praja	V-74
5.2.2.9. Dinas Sosial.....	V-79
5.2.2.10. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan.....	V-83
5.2.2.11. Dinas Tenaga Kerja.....	V-87
5.2.2.12. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	V-91
5.2.2.13. Dinas Ketahanan Pangan	V-96
5.2.2.14. Dinas Pertanahan	V-100
5.2.2.15. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	V-104
5.2.2.16. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	V-108

Tabel 5.48.	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Tahun 2020	V-106
Tabel 5.49.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Tahun 2020	V-107
Tabel 5.50.	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020	V-111
Tabel 5.51.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020.....	V-112
Tabel 5.52.	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 2020	V-116
Tabel 5.53.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Tahun 2020.....	V-117
Tabel 5.54.	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Tahun 2020.....	V-120
Tabel 5.55.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Tahun 2020.....	V-121
Tabel 5.56.	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Tahun 2020	V-125
Tabel 5.57.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Tahun 2020	V-126
Tabel 5.58.	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Tahun 2020.....	V-129
Tabel 5.59.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Tahun 2020	V-130
Tabel 5.60.	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2020.....	V-136
Tabel 5.61.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2020	V-137
Tabel 5.62.	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kepemudaan dan Olahraga Tahun 2020.....	V-141
Tabel 5.63.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Kepemudaan dan Olahraga Tahun 2020.....	V-142
Tabel 5.64.	Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tahun 2020	V-145

Gambar 5.80.	Jenis Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Pekanbaru.....	V-97
Gambar 5.81.	Perbandingan IKM Dinas Ketahanan Pangan dan IKM Kota Pekanbaru	V-99
Gambar 5.82.	Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian Kota Pekanbaru	V-100
Gambar 5.83.	Jenis Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian Kota Pekanbaru	V-101
Gambar 5.84.	Jenis Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian Kota Pekanbaru	V-101
Gambar 5.85.	Perbandingan IKM Dinas Pertanian dan IKM Kota Pekanbaru.....	V-103
Gambar 5.86.	Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.....	V-104
Gambar 5.87.	Jenis Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.....	V-105
Gambar 5.88.	Jenis Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.....	V-105
Gambar 5.89.	Perbandingan IKM Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dan IKM Kota Pekanbaru.....	V-107
Gambar 5.90.	Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	V-109
Gambar 5.91.	Jenis Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	V-109
Gambar 5.92.	Jenis Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	V-110

Gambar 5.93.	Perbandingan IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan IKM Kota Pekanbaru.....	V-111
Gambar 5.94.	Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekanbaru.....	V-114
Gambar 5.95.	Jenis Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekanbaru.....	V-114
Gambar 5.96.	Jenis Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekanbaru.....	V-115
Gambar 5.97.	Perbandingan IKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dan IKM Kota Pekanbaru.....	V-116
Gambar 5.98.	Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	V-118
Gambar 5.99.	Jenis Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	V-119
Gambar 5.100.	Jenis Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	V-119
Gambar 5.101.	Perbandingan IKM Dinas Perhubungan dan IKM Kota Pekanbaru.....	V-121
Gambar 5.102.	Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	V-123
Gambar 5.103.	Jenis Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	V-123
Gambar 5.104.	Jenis Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	V-124
Gambar 5.105.	Perbandingan IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dan IKM Kota Pekanbaru	V-125

1.3 SASARAN

Sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4 LOKASI KEGIATAN

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru dilakukan pada seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Sekretariat Daerah;
2. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
3. Inspektorat;
4. Dinas Pendidikan;
5. Dinas Kesehatan;
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
7. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
8. Satuan Polisi Pamong Praja;
9. Dinas Sosial;
10. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan;
11. Dinas Tenaga Kerja;
12. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
13. Dinas Ketahanan Pangan;
14. Dinas Pertanahan;
15. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan;
16. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
17. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
18. Dinas Perhubungan;

Survey kepuasan masyarakat ini menggunakan pendekatan metode *non probability sampling* dalam pemilihan sampelnya. Dalam metode *non probability sampling*, seluruh unsur (misalnya: orang, rumah tangga) dalam suatu populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih dalam sampel. Dalam metode ini, cara pemilihan sampel dilakukan secara acak (*random*). Demikian pula dengan jumlah sampel minimum, harus dihitung secara matematis berdasarkan probabilitas.

Dengan menggunakan perhitungan statistik maka diperoleh sampel untuk seluruh OPD yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru berjumlah 3.820 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1. Sampel Dinas/Badan/Kecamatan

No.	Dinas/Badan/Kecamatan	Sampel
1	Sekretariat Daerah;	59
2	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;	30
3	Inspektorat;	36
4	Dinas Pendidikan;	120
5	Dinas Kesehatan;	30
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;	40
7	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;	61
8	Satuan Polisi Pamong Praja;	27
9	Dinas Sosial;	30
10	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan;	49
11	Dinas Tenaga Kerja;	58
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;	30
13	Dinas Ketahanan Pangan;	32
14	Dinas Pertanahan;	150
15	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan;	60
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;	250
17	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;	41
18	Dinas Perhubungan;	30
19	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;	80
20	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;	31
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;	104
22	Dinas Kepemudaan dan Olahraga;	48

- i. pembinaan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan bidang lingkungan hidup dan kebersihan.
- j. pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.
- k. pengelolaan keuangan dinas.
- l. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.3.16. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maka tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

- (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. penyusunan program dan anggaran.
 - b. pengelolaan keuangan.
 - c. pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah.
 - d. pengelolaan urusan ASN.
 - e. penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
 - f. perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
 - g. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.

pelaksanaan pelayanan. Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kemampuan atau kompetensi serta perilaku dari aparatur menjadi sangat penting diperhatikan. Pelayanan prima yang menjadi salah satu slogan dalam pelayanan public menurut responden belum tercermin dari kompetensi dan perilaku yang ditunjukkan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Beberapa keluhan yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan kompetensi adalah Sikap cuek, kaku, kurang ramah dan tidak senyum.

Kondisi tersebut sering diterima oleh masyarakat dalam pelayanan yang diterima di lingkup Pemerintahan Kota Pekanbaru. Upaya evaluasi dan pengawasan terhadap kinerja aparatur menjadi sangat penting. Perlu adanya pemberian *reward* dan *Punishment* sehingga dapat memberikan motivasi dan hukuman atas tindakan dan perilaku yang dilakukan dalam pelayanan kepada masyarakat.

5.1.3. IKM Pelayanan Dasar Kota Pekanbaru

Lingkup pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah berdasarkan UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terbagi 3 kelompok bagian yaitu Pelayanan Dasar, Pelayanan Non Dasar dan Pelayanan Pilihan. Pada Pemerintahan Kota Pekanbaru terdapat 6 OPD yang menjadi pelaksana pelayanan dasar yaitu :

1. Dinas Pendidikan;
2. Dinas Kesehatan;
3. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
4. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
5. Satuan Polisi Pamong Praja;
6. Dinas Sosial

Untuk melihat indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasar di Kota Pekanbaru dapat di lihat pada tabel 5.2. berikut:

Tabel 5.2. Indek Kepuasan Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Dasar Tahun 2020

UNSUR LAYANAN	NRR	MUTU
Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan	3.29	B
Unsur 2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.23	B
Unsur 3 : Waktu Penyelesaian	3.16	B
Unsur 4 : Biaya/Tarif	3.93	A
Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.30	B
Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana	3.27	B
Unsur 7 : Perilaku Pelaksana	3.25	B
Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28	B
Unsur 9 : Sarana dan prasarana	3.53	A
NRR TERTIMBANG	3.36	B
IKM	83.90	

Sumber : Survey Oktober 2020

Dari tabel 5.2. terlihat bahwa untuk pelayanan dasar indek yang diperoleh adalah sebesar 83.90 dengan mutu B. penilaian dengan 9 unsur memiliki nilai baik dan sangat baik. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara. Tentunya pelayanan dasar menjadi perhatian utama terutama berkaitan dengan pelayanan public.

5.1.4. IKM Pelayanan Non Dasar Kota Pekanbaru

Selain pelayanan dasar, dalam pelaksanaan pemerintahan Kota Pekanbaru terdapat 14 OPD yang menjalani tugas dan fungsi pada pelayanan Non Dasar yaitu :

1. Dinas Tenaga Kerja;
2. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
3. Dinas Ketahanan Pangan;
4. Dinas Pertanian;
5. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan;
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
7. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
8. Dinas Perhubungan;

1. Sekretariat Daerah;
2. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
3. Inspektorat;
4. Dinas Pendidikan;
5. Dinas Kesehatan;
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
7. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
8. Satuan Polisi Pamong Praja;
9. Dinas Sosial;
10. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan;
11. Dinas Tenaga Kerja;
12. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
13. Dinas Ketahanan Pangan;
14. Dinas Pertanahan;
15. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan;
16. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
17. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
18. Dinas Perhubungan;
19. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;
20. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;
21. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
22. Dinas Kepemudaan dan Olahraga;
23. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata;
24. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
25. Dinas Pertanian dan Perikanan;
26. Dinas Perdagangan dan Perindustrian.

5.2.2.1. Sekretariat Daerah

Berdasarkan peraturan walikota pekanbaru No. 89 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja sekretariat daerah Kota Pekanbaru, Sekretaris Daerah mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan

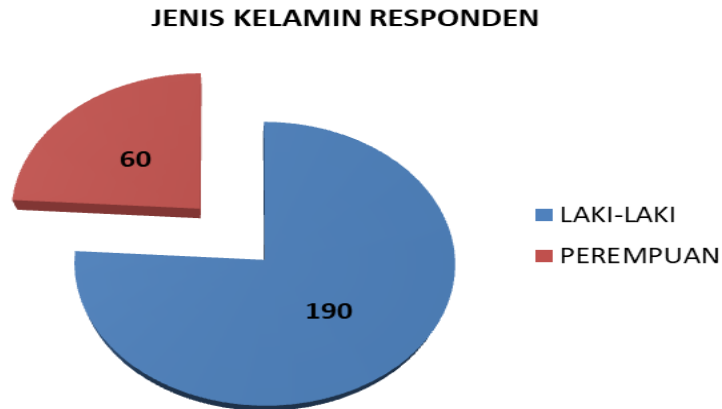
5.2.2.16. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maka tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun produk layanan publik dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

1. Biodata Penduduk
2. Kartu Keluarga
3. KTP-el & KIA
4. SuKet. Pindah
5. SuKet. Pindah Datang
6. SuKet. Pindah Ke Luar Negeri
7. SuKet Datang dari Luar Negeri
8. SuKet Tempat Tinggal
9. SuKet. Kelahiran
10. SuKet. Lahir Mati
11. SuKet. Pembatalan Perkawinan
12. Suket. Pembatalan Perceraian
13. Suket. Kematian
14. Suket. Pengangkatan Anak
15. Suket. Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
16. Suket. Pengganti Tanda Identitas
17. Suket. Pencatatan Sipil
18. Akta Kelahiran
19. Akta Kematian
20. Akta Perkawinan
21. Akta Perceraian
22. Akta Pengakuan Anak
23. Akta Pengesahan Anak

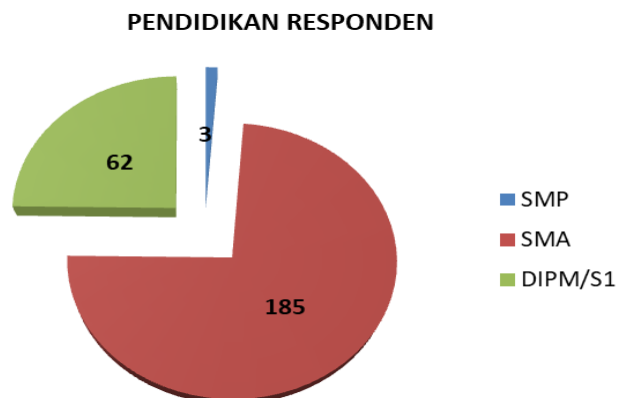
5.2.2.16.1. Karakteristik Responden

Survey kepuasan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan jumlah responden 250 orang. Berdasarkan jenis kelamin terdapat 190 orang responden laki-laki dan 60 orang perempuan.



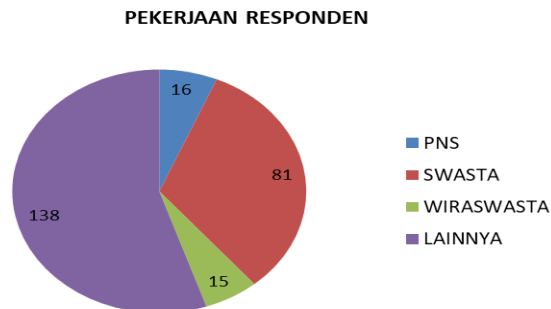
Gambar 5.90. Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan jenis pendidikan responden terdapat 62 orang responden berpendidikan Diploma/S1, 165 orang berpendidikan SMA, dan 3 orang berpendidikan SMP.



Gambar 5.91. Jenis Pendidikan Responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan jenis pekerjaan responden, terdapat sebanyak 250 responden dengan 16 orang pekerjaan PNS, 81 orang swasta, 15 orang wiraswasta, dan 138 orang pekerjaan lainnya.



Gambar 5.92. Jenis Pekerjaan Responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jenis Pelayanan Yang Diterima Responden

5.2.2.16.2. Jenis Pelayanan Yang Diterima Responden

Dari hasil survey yang dilakukan pada 250 orang responden maka jenis pelayanan yang diterima oleh responden terdapat 7 jenis yaitu:

- 1 AKTE KELAHIRAN
- 2 KARTU TANDA PENDUDUK
- 3 KARTU KELUARGA
- 4 AKTE PERKAWINAN
- 5 AKTE KEMATIAN
- 6 SURAT KETERANGAN PINDAH
- 7 SURAT KETERANGAN DATANG

5.2.2.16.3. IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dari hasil survey yang dilakukan terhadap 250 orang responden maka diperoleh hasil indek kepuasan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diperoleh indek sebesar 80.36 dengan kategori mutu B. Dari 9 unsur penilaian terdapat 2 unsur dengan mutu A dan 2 unsur dengan kategori mutu B.

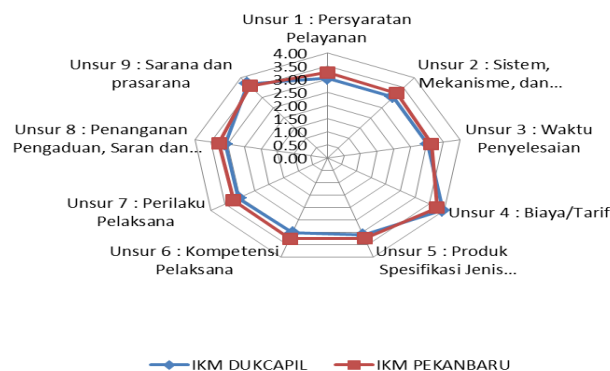
Sedangkan 5 unsur lainnya masih masuk dalam kategori mutu C. Dari Sembilan unsur tersebut yang memiliki indek terendah berada pada Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai indek 3.02.

Tabel 5.50. Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2020

UNSUR LAYANAN	NRR	MUTU
Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan	3.04	C
Unsur 2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.03	C
Unsur 3 : Waktu Penyelesaian	3.03	C
Unsur 4 : Biaya/Tarif	3.95	A
Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.10	B
Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana	3.02	C
Unsur 7 : Perilaku Pelaksana	3.03	C
Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.08	B
Unsur 9 : Sarana dan prasarana	3.68	A
NRR TERTIMBANG	3.21	B
IKM	80.36	

Sumber : Survey Oktober 2020

Dilihat dari perbandingan Indek Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Indek Kota Pekanbaru maka terdapat 7 unsur dari indek Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada dibawah rata-rata dan sisanya 2 unsur lainnya berada diatas rata-rata.



Gambar 5.93. Perbandingan IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan IKM Kota Pekanbaru

Dari hasil pengamatan tim survey ketersediaan sarana dan prasarana seperti Musholla, toilet, kotak saran, security dan loket pelayanan, sudah tersedia dengan baik.

Tabel 5.51. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020

NO	SARANA DAN PRASARANA	KETERSEDIAAN	KONDISI
1	TOILET	ADA	BAIK
2	MUSHOLLA	ADA	BAIK
3	SARANA DIFABLE	ADA	BAIK
4	KOTAK SARAN	ADA	BAIK
5	SECURITY	ADA	BAIK
6	LOKET PELAYANAN	ADA	BAIK
7	LOKET PENGADUAN	ADA	BAIK
8	SISTIM PELAYANAN ONLINE/DIGITAL	ADA	BAIK
9	SISTIM ANTRIAN	ADA	BAIK
10	RUANG IBU DAN ANAK	ADA	BAIK

Sumber : Survey Oktober 2020

5.2.2.16.4. Prioritas Peningkatan Pelayanan

Berkaitan dengan hasil indek tersebut maka terdapat beberapa upaya perbaikan yang dapat dilakukan yaitu :

1. Informasi jangka waktu pelayanan disosialisasikan kepada masyarakat.
2. Peningkatan kualitas SDM sesuai dengan kebutuhan teknis yang diperlukan.
3. Ketetapan jangka waktu pelayanan setiap unit lebih ditingkatkan dengan penerapan SOP yang diiringi komitmen dan konsistensi.

5.2.2.17. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 105 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk dan

NILAI IKM OPD KOTA PEKANBARU TAHUN 2020

NO	OPD	NILAI IKM 2020
1	Badan Penelitian dan Pengembangan;	92,87
2	Dinas Pendidikan;	92,06
3	Kecamatan Tenayan Raya;	91,00
4	Badan Penanggulangan Bencana Daerah;	90,68
5	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;	90,38
6	Satuan Polisi Pamong Praja;	89,01
7	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;	88,71
8	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;	88,45
9	Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru;	87,15
10	Dinas Kepemudaan dan Olahraga;	86,95
11	Sekretariat DPRD Kota Pekanbaru;	86,03
12	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;	85,76
13	Kecamatan Sail;	85,59
14	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah;	85,00
15	Dinas Tenaga Kerja;	84,64
16	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan;	84,33
17	Dinas Pertanian dan Perikanan;	83,99
18	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;	83,46
19	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;	83,11
20	Dinas Ketahanan Pangan;	82,12
21	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan menengah;	81,64
22	Inspektorat Daerah Kota Pekanbaru;	81,63
23	Kecamatan Senapelan;	81,34
24	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;	81,28
25	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata;	80,95
26	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;	80,94
27	Dinas Perdagangan dan Perindustrian;	80,89
28	Dinas Sosial;	80,85
29	Kecamatan Pekanbaru Kota;	80,63
30	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;	80,36
31	Dinas Pertanahan;	80,33
32	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan;	80,01
33	Dinas Perhubungan;	80,01
34	Badan Pendapatan Daerah;	79,51
35	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;	79,47

36	Kecamatan Rumbai Pesisir;	79,46
37	Kecamatan Payung Sekaki;	79,42
38	Kecamatan Bukit Raya.	79,33
39	Dinas Kesehatan;	79,18
40	Kecamatan Sukajadi;	78,87
41	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;	78,84
42	Kecamatan Tampan;	78,84
43	Kecamatan Lima Puluh;	78,21
44	Kecamatan Marpoyan Damai;	78,14
45	Kecamatan Rumbai;	77,27

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU**

		RESPONDEN	
NILAI IKM 2019	NILAI IKM 2020	JUMLAH	250 ORANG
		JENIS KELAMIN	190 LK , 60 PR
		PENDIDIKAN	SMP : 3 ORANG SMA : 185 ORANG DIPM/S1 : 62 ORANG
77.62	80.36	PERIODE SURVEY	Oktober 2020

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

UNSUR LAYANAN	2019		2020	
	NRR	MUTU	NRR	MUTU
Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan	3.031	C	3.04	C
Unsur 2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.918	C	3.03	C
Unsur 3 : Waktu Penyelesaian	2.791	C	3.03	C
Unsur 4 : Biaya/Tarif	3.852	A	3.95	A
Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.990	C	3.10	B
Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana	3.056	C	3.02	C
Unsur 7 : Perilaku Pelaksana	2.821	C	3.03	C
Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.036	C	3.08	B
Unsur 9 : Sarana dan prasarana	3.480	B	3.68	A
NRR TERTIMBANG	3.105	B	3.21	B
IKM	77.629		80.36	

REKAPITULASI KUESIONER DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

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

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
103	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
113	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
120	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
121	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
125	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
127	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
135	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
143	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
144	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
145	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
146	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
148	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
149	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
151	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
154	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
155	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
159	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
176	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
177	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
183	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
185	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
186	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
188	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
193	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
196	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
200	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
202	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
208	4	4	4	4	2	2	3	3	3	
209	3	3	3	4	2	2	3	3	3	
210	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
216	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
218	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
219	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
222	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
223	3	3	3	4	2	2	3	3	2	
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
225	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
226	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
228	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
229	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
230	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
232	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
236	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
238	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
240	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
241	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
242	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
243	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
244	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
245	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
246	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
248	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
TOTAL	759	758	758	987	776	754	758	769	921	
NRR	3,04	3,03	3,03	3,95	3,10	3,02	3,03	3,08	3,68	
NRR TERTIMBANG	0,34	0,34	0,34	0,44	0,34	0,33	0,34	0,34	0,41	3,21456
IKM UNIT PELAYANAN										80,364