

LAPORAN TRIWULAN KE II
SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT
TAHUN 2025



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MESUJI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT atas selesainya Laporan Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tri Wulan 2 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Mesuji Tahun 2025. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diukur secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah disusun dapat digunakan oleh setiap pimpinan instansi pemerintah untuk memantau kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Mesuji



MURSALIN, SH., MH
Pembina Utama Muda /IVc
NIP. 19710616 199203 1 004

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan antara pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi governance). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government). Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui. 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 kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala

sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

B. LANDASAN HUKUM

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur- unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Dasar hukum penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 115);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah;
5. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Serta sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.

Pelaksanaan Survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa Survei. Skala ini dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan terhadap sebuah pernyataan dengan memilih salah satu dari persetujuan yang tersedia.

E. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Pelaksana Survei merupakan tim swakelola yaitu Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim ini dibentuk oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji dengan beranggotakan :

1. Penanggung Jawab: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji
2. Ketua Pelaksana : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji
Anggota :
 - Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - Kepala Bidang PIAK
 - Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
3. Sekretariat :
 - Kasubbag Umum dan Kepegawaian
 - Kasubbag Perencanaan dan Keuangan

F. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI

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

Survei periodik adalah 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. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan

(triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Periode Survei Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji di Tahun 2025 Mulai dilakukan Periode Triwulan 2 yaitu periode April s/d Juni Tahun 2025.

Dengan cara membagikan kuesioner kepada responden pengguna setiap hari sebanyak 5-6 responden dan untuk triwulan ke 2 tahun 2025 layanan IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji sebanyak 327 Responden.

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji menggunakan teknik Survei sebagai berikut :

1. Kuisiioner dengan wawancara tatap muka.
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri

BAB II

ANALISA DATA

A. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya

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

Unsur kepuasan masyarakat yang disurvei meliputi 9 unsur sebagai berikut :

- 1) **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
- 2) **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 3) **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- 4) **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
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- 6) **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- 7) **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan

- 8) **Penanganan pengaduan**, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- 9) **Sarana** 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1. NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR PELAYANAN

NRR per Unsur Pelayanan diperoleh melalui rumus berikut :

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah Nilai masing – masing Pelayanan}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Maka diperoleh nilai sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,69
U2	Prosedure Pelayanan	3,72
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,69
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,70
U6	Kopentensi Petugas Pelayanan	3,68
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,71
U8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,54
U9	Penanganan Pengaduan Pengguan Layanan	3,71

2. NILAI RATA-RATA (NRR) TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN

Nilai rata-rata pada setiap unsur pelayanan menggambarkan hasil penilaian masyarakat dan menunjukkan keberhasilan kinerja unit pelayanan. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, sebaran nilai unsur pelayanan berkisar antara 3,54 – 4.0. Nilai unsur pelayanan terendah unsur Sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 3,54 masih berada pada interval persepsi ke-3, dan menunjukkan bahwa kedua unsur dengan nilai rata-rata terendah berada pada mutu pelayanan B (baik).

Perlu diingat bahwa :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Maka untuk mengetahui NRR tertimbang per unsur pelayanan, maka dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per Unsur Pelayanan} \times 0.111$$

Maka dapat diperoleh tabel sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	0,41
2	Prosedur Pelayanan	0,41
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	0,41
4	Biaya/Tarif Pelayanan	0,44
5	Produk Pelayanan	0,41
6	Kompetisi pelaksana	0,41
7	Perilaku Petugas Pelayanan	0,41
8	Kualitas sarana dan Prasarana	0,39
9	Penanganan Pengaduan	0,41
	Jumlah	3,71

3. KONVERSI INDEKS

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang (sebagaimana hasil pada tabel NRR tertimbang di atas) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian diperoleh nilai IKM sebesar 3,71 adalah :

$$3,71 \times 25 (\text{nilai dasar}) = \mathbf{92,80}$$

Nilai tersebut kemudian dikonversikan ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman interval sebagai berikut :

Nilai Konversi IKM	Interval	Pelayanan Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99		D	Tidak Baik
65,00 - 76,60		C	Kurang Baik
76,61 - 88,30		B	Baik
88,31 - 100,00		A	Sangat Baik

Sehingga nilai IKM mencapai **92,8** atau dibulatkan menjadi **93** jika dikonversikan dengan pedoman tabel diatas, maka dapat disimpulkan Mutu Pelayanan adalah A dengan kinerja **Sangat Baik**

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji dituliskan dalam tabel sebagai berikut

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Persyaratan Pelayanan	1205
2	Prosedur Pelayanan	1215
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	1207
4	Biaya/Tarif Pelayanan	1308
5	Produk Pelayanan	1210
6	Kompetisi pelaksana	1204
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1212
8	Kualitas sarana dan Prasarana	1158
9	Penanganan Pengaduan	1214

Untuk dapat melihat kinerja unit pelayanan berdasarkan unsur pelayanan dapat dilihat dari nilai rata-rata unsur pelayanan sebagaimana persepsi berikut ini :

Nilai unsur pelayanan tertinggi adalah unsur Kewajaran Biaya Pelayanan sebesar 4,0 dan masuk dalam interval nilai persepsi ke-4 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Nilai ini menunjukkan apresiasi masyarakat yang sangat puas dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara gratis berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Unsur pelayanan yang berada diantara kedua nilai rata-rata terendah dan tertinggi meliputi yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan, Kompetensi Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana dan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan yang kesemuanya memiliki mutu pelayanan B (Baik) dan A (Sangat Baik) .

Meskipun keseluruhan 9 unsur pelayanan menunjukkan mutu pelayanan B (Baik) dan A (Sangat Baik), terdapat unsur yang memiliki nilai terendah yang masih harus dilakukan perbaikan terhadapnya. Sebagaimana disampaikan sebelumnya, nilai unsur Kualitas sarana dan Prasarana. Hal ini menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana pelayanan pengurusan dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mesuji harus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap Kualitas sarana dan Prasarana.

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 - 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan = 92,8;
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Kewajaran Biaya Pelayanan (4,0), sedangkan unsur unsur lainnya juga mencapai mutu pelayanan B (Baik), akan tetapi terdapat 2 unsur yang perlu dilakukan perbaikan yaitu Kualitas sarana dan Prasarana 3,54;
3. Dari 9 unsur pelayanan, seluruh unsur memiliki NRR dalam cakupan persepsi ke-3 dan mutu pelayanan B (Baik). Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengurusan dokumen yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji.

B. SARAN

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama unsur Kecepatan Waktu Pelayanan dengan penyederhanaan proses pelayanan dan perbaikan kinerja petugas untuk lebih baik.
2. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

- a) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
 - b) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan
4. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan karyawan dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai ASN

LAMPIRAN

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MESUJI
PERIODE : TRIWULAN 2 TAHUN 2025

NOMOR KUISIONER	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	3	4	3	4
12	4	3	4	4	4	3	4	3	4
13	4	3	3	4	4	3	3	3	4
14	4	4	3	4	4	4	3	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	3	3	4
18	3	4	4	4	4	4	3	3	3
19	3	4	4	4	3	4	4	3	3
20	4	3	4	4	3	3	4	4	3
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	3	4	3	4	3
25	3	4	4	4	3	3	3	4	4
26	4	4	3	4	3	4	3	4	3
27	4	4	3	4	3	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	3	4	3	4
29	4	4	4	4	4	3	4	3	4
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	4	3	3	4	4
32	3	4	4	4	4	3	3	3	4
33	4	4	4	4	3	4	3	3	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	3

38	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	3	3	4
41	3	3	4	4	4	4	3	3	4
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	3	3	4	4	3
46	4	4	4	4	3	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	3
49	4	4	3	4	4	4	4	4	3
50	4	3	4	4	4	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	4	4	3	4	4	3	4	3	4
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	3	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4
59	4	4	3	4	4	4	4	3	3
60	4	4	3	4	3	4	4	3	3
61	4	4	3	4	3	4	4	3	3
62	4	4	4	4	3	3	4	3	3
63	4	4	4	4	4	3	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	4	4	3	4	4	4	4	3	4
67	3	3	3	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	3	3	4	4
72	4	4	4	4	3	3	4	4	4
73	4	3	4	4	3	4	3	4	3
74	4	3	3	4	4	4	4	4	4
75	4	3	4	4	3	3	3	4	4
76	4	4	3	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	4	3	4	4
78	4	4	4	4	3	4	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	3	4	3
80	4	3	4	4	4	3	3	3	4
81	4	4	4	4	4	3	4	3	4
82	3	4	4	4	4	4	4	3	4
83	3	3	3	4	4	4	4	3	4

84	3	4	3	4	4	3	4	3	4
85	4	4	3	4	3	3	4	3	4
86	4	4	3	4	3	3	4	3	4
87	4	4	4	4	3	3	4	3	4
88	4	4	4	4	3	3	4	3	4
89	4	4	3	4	3	4	3	3	3
90	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	4	3	4	4	3	4	3	4	4
92	3	3	3	4	4	4	4	4	4
93	3	4	3	4	4	4	4	4	3
94	3	4	4	4	4	4	4	4	3
95	4	4	4	4	4	4	3	4	3
96	4	4	3	4	3	4	3	4	3
97	4	4	4	4	3	4	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	3	3	4	4	4	4	4	3	4
101	3	3	4	4	4	4	3	3	4
102	3	3	4	4	4	4	3	3	4
103	4	4	4	4	4	3	3	3	3
104	4	4	3	4	4	3	4	3	4
105	4	4	3	4	4	4	4	4	3
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4
112	4	3	3	4	4	4	3	4	4
113	4	3	4	4	3	3	4	4	4
114	4	3	4	4	3	4	4	3	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	3
116	4	4	4	4	3	3	4	4	3
117	4	4	3	4	4	3	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	3	4	4	4	4	4	4	3	4
121	3	3	4	4	4	4	4	3	4
122	4	4	4	4	4	3	4	3	4
123	4	4	3	4	4	3	3	4	4
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	4	4	3	4	4	4	3	4	4
126	3	4	3	4	4	4	3	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	3	4

130	4	3	4	4	3	4	4	4	4
131	4	3	3	4	3	4	4	3	3
132	3	3	4	4	3	4	4	4	4
133	3	4	3	4	3	3	4	4	3
134	4	3	4	4	4	4	4	4	4
135	4	3	4	4	4	4	4	3	4
136	4	4	3	4	4	3	4	3	4
137	4	4	4	4	4	3	4	3	4
138	4	4	4	4	4	3	4	4	4
139	4	4	3	4	4	3	3	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	3
141	3	4	3	4	3	4	4	4	3
142	3	4	3	4	3	4	4	4	3
143	3	4	3	4	3	4	4	3	4
144	3	3	4	4	4	4	3	4	4
145	3	3	4	4	4	4	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	4	3	4
148	4	4	3	4	4	4	4	3	4
149	4	4	3	4	3	4	4	3	4
150	4	4	4	4	3	4	3	3	3
151	4	4	3	4	3	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	3	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	3	3	3	3	4
158	4	4	3	4	4	4	3	4	3
159	3	4	4	4	4	4	3	4	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	3
161	4	4	4	4	4	3	4	3	4
162	4	4	4	4	3	3	4	3	4
163	4	4	3	4	4	3	3	3	4
164	4	4	3	4	4	4	3	4	4
165	4	4	3	4	3	4	4	4	4
166	3	4	3	4	3	3	4	4	4
167	4	4	4	4	3	3	3	3	3
168	4	3	4	4	3	3	3	3	3
169	4	3	4	4	4	3	3	3	3
170	4	3	4	4	4	4	3	4	4
171	4	4	4	4	4	4	3	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	3	4
173	4	3	4	4	4	4	4	3	3
174	3	3	4	4	4	4	4	4	3
175	3	3	4	4	4	4	4	4	4

176	4	4	4	4	3	4	4	4	4
177	4	4	4	4	3	4	4	4	4
178	3	4	4	4	4	4	4	3	4
179	3	4	4	4	4	4	4	3	4
180	3	3	4	4	3	4	4	4	4
181	3	4	4	4	3	4	3	4	4
182	4	4	3	4	3	3	3	3	4
183	3	3	3	4	4	3	3	3	4
184	3	3	3	4	4	4	3	4	4
185	3	3	4	4	4	4	3	4	4
186	3	3	4	4	4	4	3	3	4
187	4	4	4	4	4	4	3	3	4
188	4	4	4	4	3	4	4	4	4
189	3	4	4	4	3	3	4	4	4
190	3	4	4	4	4	3	3	4	3
191	3	3	4	4	4	4	3	3	3
192	4	3	3	4	4	4	4	4	4
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	3
195	4	3	4	4	3	4	4	4	3
196	3	3	4	4	3	4	4	4	4
197	3	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	4	3	4	4	4	4	4	3
199	4	4	3	4	3	4	4	3	4
200	4	3	4	4	4	4	4	3	4
201	4	4	4	4	4	4	4	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	3	3
203	3	4	4	4	3	4	4	3	3
204	4	3	3	4	3	3	4	4	4
205	4	3	4	4	4	4	4	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	3	4	4	3
208	3	4	4	4	4	4	4	3	3
209	3	4	4	4	4	4	4	3	3
210	3	4	4	4	4	4	4	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	3	3
212	3	4	3	4	4	3	4	3	3
213	3	4	3	4	4	3	4	4	4
214	3	4	4	4	4	4	4	4	3
215	4	4	4	4	4	4	3	3	3
216	4	4	4	4	4	4	3	3	4
217	3	3	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	4	4	4	4	4	4	4
219	3	3	3	4	3	4	4	3	3
220	4	4	3	4	4	4	3	4	4
221	4	3	4	4	4	3	3	4	4

222	4	3	4	4	3	3	4	3	3
223	4	4	4	4	3	4	3	3	3
224	3	4	4	4	3	4	4	4	4
225	3	4	4	4	3	3	3	3	3
226	3	4	4	4	4	3	4	3	4
227	3	3	3	4	4	4	4	4	4
228	4	4	3	4	4	4	4	3	4
229	4	4	4	4	3	4	4	4	3
230	4	3	4	4	3	3	3	3	4
231	4	4	4	4	4	3	4	4	4
232	4	4	3	4	4	4	3	4	4
233	3	4	4	4	4	4	4	3	3
234	4	3	4	4	4	3	4	3	4
235	4	3	4	4	3	4	4	3	3
236	4	3	4	4	4	4	3	4	3
237	3	4	4	4	4	4	3	4	4
238	4	4	4	4	4	3	4	4	4
239	4	4	4	4	3	4	3	3	3
240	4	4	4	4	4	3	4	3	4
241	3	4	4	4	3	3	3	3	3
242	3	4	3	4	4	3	3	3	3
243	3	4	3	4	4	3	4	4	4
244	4	4	4	4	4	3	4	3	4
245	4	3	4	4	4	4	4	4	4
246	3	3	3	4	3	4	3	4	4
247	3	3	4	4	3	4	4	4	3
248	3	4	4	4	3	3	4	3	3
249	3	4	4	4	3	3	4	4	4
250	3	3	4	4	4	3	4	4	3
251	4	3	4	4	4	3	4	3	3
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	3	3
254	4	3	4	4	4	4	3	3	4
255	3	4	4	4	4	4	3	4	3
256	3	4	3	4	3	4	3	4	4
257	4	4	3	4	4	4	3	3	4
258	4	3	3	4	4	4	4	3	4
259	4	3	3	4	4	3	4	3	4
260	4	4	4	4	3	3	4	4	4
261	4	4	3	4	4	3	3	3	3
262	4	3	3	4	4	4	3	3	4
263	4	4	4	4	4	4	4	3	4
264	4	3	4	4	3	4	4	3	4
265	3	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	4	4	4	3	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	3	4	4

268	4	3	4	4	4	4	3	4	3
269	4	3	4	4	4	4	3	4	4
270	3	4	4	4	4	3	4	3	4
271	4	3	4	4	4	3	4	3	4
272	3	3	4	4	4	4	4	3	4
273	4	4	3	4	4	4	3	4	3
274	3	3	4	4	4	4	4	4	3
275	3	3	3	4	4	3	3	4	3
276	3	4	3	4	4	3	4	3	4
277	3	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	3	4	4	3	4	4	4
279	4	4	3	4	4	4	3	4	4
280	4	3	3	4	3	3	4	4	4
281	4	3	3	4	4	4	3	3	3
282	3	3	3	4	4	3	4	4	4
283	3	4	4	4	4	3	4	4	3
284	4	3	4	4	3	4	4	4	4
285	3	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	3	4	3	4
287	4	4	3	4	4	4	4	3	4
288	4	4	4	4	3	4	4	3	3
289	4	3	4	4	3	4	4	3	4
290	3	3	4	4	4	3	4	3	4
291	4	3	3	4	4	3	4	3	4
292	4	4	3	4	4	4	4	3	3
293	3	4	4	4	3	4	3	3	4
294	3	4	4	4	3	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	3	4	4	4
297	4	4	4	4	4	3	3	3	3
298	4	4	4	4	4	3	3	3	3
299	3	3	4	4	3	3	4	4	3
300	3	3	4	4	4	3	3	3	3
301	4	4	4	4	4	4	3	3	4
302	4	4	4	4	3	4	4	4	4
303	4	4	4	4	3	4	4	4	4
304	4	4	3	4	4	4	4	4	3
305	3	4	3	4	4	4	4	3	4
306	4	3	3	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	3	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	3
309	4	4	4	4	4	3	3	3	4
310	4	4	3	4	4	3	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	3	4	4	4	4	3	4	4

314	3	4	4	4	4	3	3	4	3
315	4	4	4	4	4	3	4	3	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	3	3	3	4	3	4	4	4	4
318	3	3	4	4	3	4	4	4	4
319	3	4	4	4	3	3	4	4	4
320	3	4	3	4	3	4	4	3	4
321	4	4	4	4	4	4	3	4	3
322	4	3	4	4	4	4	3	3	3
323	4	4	3	4	4	4	4	3	3
324	4	4	3	4	4	4	4	3	4
325	4	4	3	4	3	4	4	3	4
326	4	4	4	4	3	4	4	4	4
327	3	4	4	4	4	4	3	4	3
	1205	1215	1207	1308	1210	1204	1212	1158	1214
	327	327	327	327	327	327	327	327	327
	3,69	3,72	3,69	4,00	3,70	3,68	3,71	3,54	3,71
	0,41	0,41	0,41	0,44	0,41	0,41	0,41	0,39	0,41
	3,71								
	92,78	(BAIK)							

NILAI UNSUR PELAYANAN										Jumlah
NOMOR KUISIONER	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR TERTIMBANG / UNSUR	0,41	0,41	0,41	0,44	0,41	0,41	0,41	0,39	0,41	3,71
IKM PELAYANAN										92,8

IKM UNIT PELAYANAN =92, 8 (Sangat Baik)

Keterangan

U1 s.d.U9

NRR

IKM

*)

**)

NRR Per Unsur

NRR Tertimbang per Unsur

: Unsur- unsur Pelayanan

: Nilai Rata rata

: Indeks Kepuasan Masyarakat

: Jumlah NRR IKM tertimbang

: Jumlah NRR Tertimbang x 25

: Jumlah Nilai Per Unsur di bagi

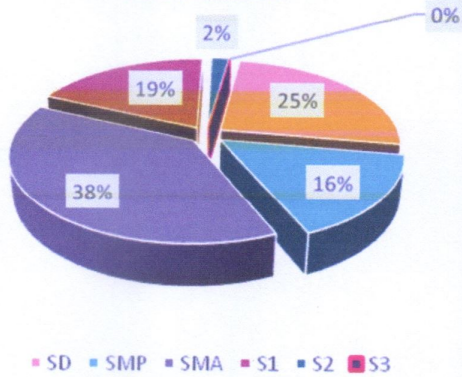
NRR Per Unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3.69
U2	Prosedure Pelayanan	3.71
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.70
u4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4.00
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3.68
U6	Kopentensi Petugas Pelayanan	3.66
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.70
U8	Kualitas sarana dan Prasarana	3.50
U9	Penanganan Pengaduan Pegguan Layanan	3.72

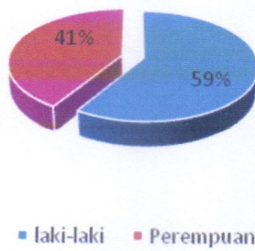
Rekap Korespoden Per Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Jml
1	Kartu Keluarga	86
2	Surat Pindah	19
3	Akte	61
4	KIA	4
5	Cetak KTP	157
Jumlah		327

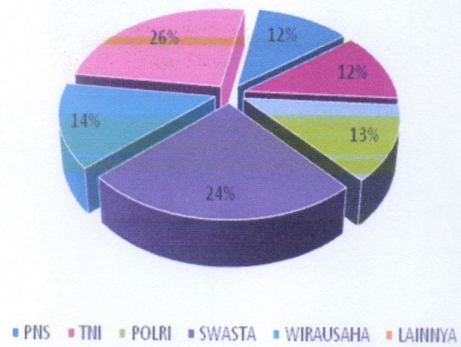
Responden Berdasarkan Pendidikan



Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Responden Berdasarkan Pekerjaan





LAMPIRAN 2

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MESUJI

Tanggal Survei :

Jam Survei :

Jenis Kelamin:

☐ L☐ P

PROFIL

Usia:

Tahun

Pendidikan :

☐ SD☐ SMP☐ SMA☐ S1☐ S2☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS☐ TNI☐ POLRI☐ SWASTA☐ WIRUSAHA☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1.1.1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
1.1.2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
1.1.3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penyalahgunaan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

(Lingkari jawaban yang sesuai)