



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
TAHUN 2021**

NILAI SKM

80,25

“BAIK”

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Waktu Penyelesaian	3,21
2	Perilaku Pelaksana	3,16
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,08
4	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,30
5	Kompetensi Pelaksana	3,21
6	Persyaratan	3,19
7	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,11
8	Keamanan Lingkungan Pelayanan	3,17
9	Sarana dan Prasarana	3,33

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha. Masyarakat kita saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhinya dan tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas pelayanan 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 yang berkepentingan terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang sopan dan 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.

Kemudian dalam keadaan dan kondisi pandemi covid-19 yang terjadi pada tahun 2021 ini juga sangat mempengaruhi pelayanan terhadap masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal ini melakukan perubahan pola pelayanan dengan berpedoman pada protokol kesehatan pemerintah untuk mencegah penyebaran covid-19 dengan cara petugas dan pengunjung wajib pakai masker, cuci tangan sebelum masuk ruang pelayanan dan menjaga jarak satu sama lainnya, sehingga kondisi seperti ini membuat pelayanan kepada masyarakat mengalami sedikit hambatan dan ketidaknyamanan tanpa mengurangi mutu dan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi selama masa pelayanan kondisi covid-19 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 survei kepuasan masyarakat antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara :

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap tingkat kualitas kinerja aparatur pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kondisi covid-19.
2. Sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, maupun komplain terhadap pelayanan yang diberikan selama ini;
3. Menyiapkan bahan evaluasi dan perbaikan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik.

C. METODE

1. Karakteristik Populasi

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dilaksanakan selama 2 (dua) bulan dalam kurun waktu Oktober s/d Nopember 2021 yang masing-masing jenis kelompok layanan diwakili 100 responden dari total 1365 populasi (masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen) serta berasal berbagai usia, pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan berjumlah total 300 kuesioner.

a. Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah
1.	17 – 30 Tahun	128
2	31 – 50 Tahun	145
3.	51 Tahun ke atas	27

b. Responden berdasarkan Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1.	SD / SMP	12
2.	SLTA	165
3.	S1/S2/S3	125

c. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	166
2.	Perempuan	134

d. Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI / POLRI	7
2.	Swasta / Wirausaha /Lainnya	207
3.	Pelajar / Mahasiswa	86

2. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bidang teknis yang melayani pelayanan administrasi kependudukan berupa layanan penerbitan Kartu Keluarga, KTP-el, Kartu Identitas Anak, Akta Pencatatan Sipil dan Surat Pindah Datang yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

3. Penentuan Responden

Kegiatan survei Indek Kepuasan Masyarakat menggunakan responden yang dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis layanan masing-masing yang ada pada bidang teknis layanan publik. Jumlah survei yang ditetapkan sebanyak 300 responden untuk layanan penerbitan KK dan KTP-el, layanan Akta Kelahiran dan layanan penerbitan surat pindah datang, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas yang diberikan oleh petugas/aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada masyarakat pemohon layanan.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada periode tahun 2021 ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, antara lain :

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur;
- 3) Waktu Penyelesaian;
- 4) Biaya dan Tarif (unsur ini diganti dengan *keamanan lingkungan pelayanan*) karena berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (Gratis);
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
- 6) Kompetensi Pelaksana;
- 7) Perilaku Pelaksana;

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

9) Sarana dan Prasarana;

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 11 (sebelas) unsur pelayanan dimaksud, dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban dalam kuesioner dan skoring absolut berupa :

- a. **tidak baik**, diberi nilai persepsi 1;
- b. **kurang baik**, diberi nilai persepsi 2;
- c. **baik**, diberi nilai 3;
- d. **sangat baik**, diberi nilai persepsi 4.

5. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM.

Nilai IKM dihitung menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang “ masing-masing unsur pelayanan.

Dalam menghitung IKM terhadap 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sbb :

$$\begin{array}{l} \text{Bobot nilai} \\ \text{Rata-rata tertimbang} \end{array} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,11}$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil penilaian IKM mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut :

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

D. TIM SKM

Tim SKM Dinas Dukcapil Kab.HSU disusun berdasarkan Surat Keputusan Bupati HSU Nomor 188.45/59/KUM/2017 tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :

No	Jabatan dalam Tim	Jabatan Dalam SKPD
1.	Pengarah	• Plt. Kepala Dinas Dukcapil Kab.HSU
2.	Ketua	• Sekretaris Dinas Dukcapil Kab.HSU
3.	Sekretaris	• Kasubbag Perencanaan
	Anggota	• Kasubbag Umum dan Kepegawaian • Staf/ Bendahara (1 orang) • Staf Non PNS (2 orang)

E. JADWAL SKM

No	Tahapan	Jangka Waktu
1.	Persiapan	6 hari kerja
2.	Pengumpulan Data	2 bulan
3.	Pengolahan dan Analisis Data	6 hari kerja
4.	Penyusunan Laporan	6 hari kerja

- **Tahap Persiapan**, dilaksanakan dari tanggal 6 September s/d 13 September 2021. Pada tahap ini hal-hal yang telah dipersiapkan antara lain koordinasi antar anggota Tim Pelaksana, Menyiapkan Bahan Survei, menetapkan jumlah responder, lokasi dan waktu pengumpulan data.
- **Tahap Pengumpulan Data**, dilaksanakan dari tanggal 1 Oktober s/d 30 November 2022. Pada tahap ini pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan yang hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
- **Tahap Pengolahan dan Analisis Data**, dilaksanakan dari tanggal 1 Desember s/d 8 Desember 2021. Sistem pengolahan data isian kuesioner di entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan sistem database.
- **Penyusunan Laporan**, dilaksanakan dari tanggal 9 Desember s/d 16 Desember 2021. Laporan hasil survey ini menjadi bahan evaluasi untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan utk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Dukcapil Kab.HSU kedepannya.

BAB. II ANALISIS

A. DATA KUESIONER

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai berikut :

**Nilai Unsur SKM Rata-Rata
Pada Pelayanan KK, KTP el, Akta, dan Pindah Datang Penduduk**

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur Skm Rata-Rata
1.	Persyaratan	3,21
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16
3.	Waktu Penyelesaian	3,08
4.	Kamanan Lingkungan Pelayanan	3,30
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,21
6.	Kompetensi pelaksana	3,19
7.	Perilaku pelaksana	3,11
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17
9.	Sarana dan Prasarana	3,33

**Nilai Indeks Rata-Rata Unit Pelayanan
Pada Pelayanan KK, KTP el, Akta, dan Pindah Datang Penduduk**

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM Rata-Rata	Bobot Bilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Indeks Rata-Rata
1	2	3	4	3x4
1.	Persyaratan	3,21	0,11	0,362
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16	0,11	0,354
3.	Waktu Penyelesaian	3,08	0,11	0,336
4.	Kamanan Lingkungan Pelayanan	3,30	0,11	0,363
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,21	0,11	0,359
6.	Kompetensi pelaksana	3,19	0,11	0,356
7.	Perilaku pelaksana	3,11	0,11	0,355
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17	0,11	0,353
9.	Sarana dan Prasarana	3,33	0,11	0,373
JUMLAH				3,210

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil adalah sebagai berikut :

➤ IKM Pelayanan KK/KTP, Akta Kelahiran dan Pindah Datang : $3,21 \times 25 = 80,25$

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

Konversi Indeks

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sehingga nilai IKM Pelayanan KK/KTP, Pelayanan Akta Kelahiran dan Pelayanan Pindah Datang mencapai 80,25. Jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel diatas, maka mutu pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil tersebut adalah **(B)** dan Kinerja pelayanan **Baik**.

➤ Faktor Kelemahan Komponen yang Diukur :

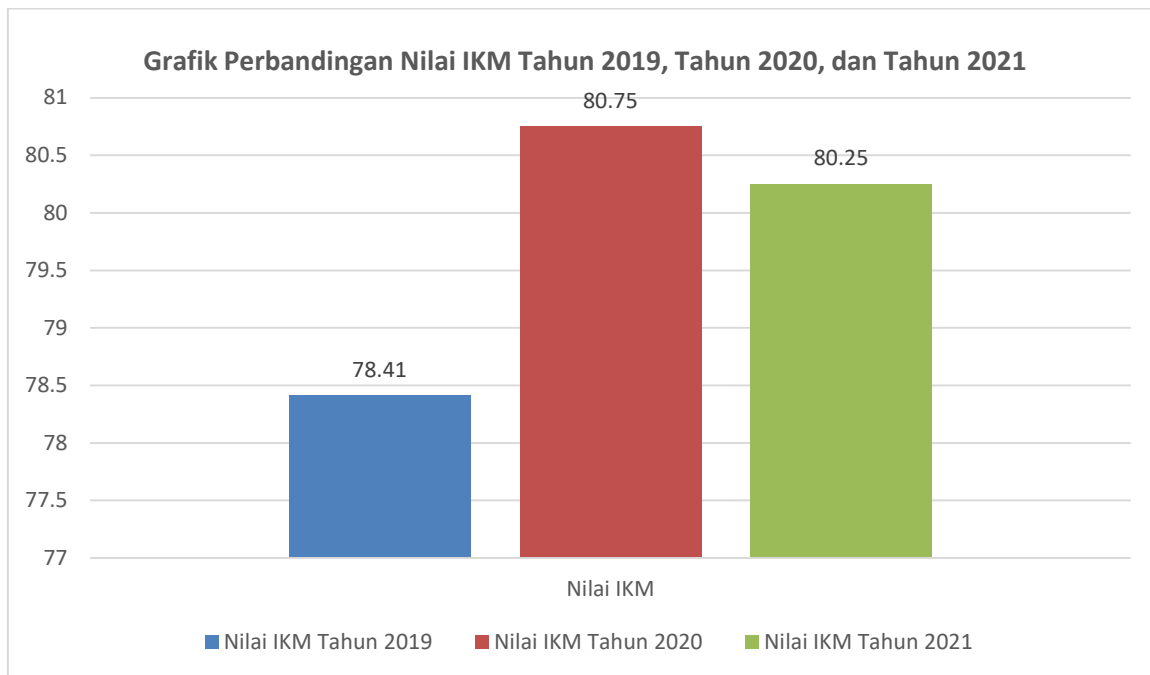
Nilai unsur terendah berdasarkan hasil Analisa diatas terdapat pada “Waktu Penyelesaian”. Hal ini terjadi dkarena beberapa faktor antara lain :

1. Kurangnya SDM yang tersedia tidak mampu mengimbangi banyaknya berkas permohonan yang masuk.
2. Adanya gangguan jaringan data menyebabkan waktu penyelesaian terlambat.
3. Keterbatasan Tinta Ribbon.

➤ Faktor Kelebihan dari Komponen yang Diukur :

Nilai unsur tertinggi berdasarkan hasil Analisa diatas terdapat pada “Sarana dan prasarana”. Hal ini didukung oleh beberapa faktor antara lain :

1. Adanya mesin antrian
2. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman
3. Area parkir telah dipisah antara area parkir pengunjung dengan area parkir pegawai dan dibantu oleh petugas parkir



Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat terjadinya penurunan nilai IKM pada tahun 2021. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan perhitungan analisis pada nilai IKM. Pada tahun 2020 masih menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sedangkan pada tahun 2021 telah menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Yang mana sistem analisis data pada dua Permendagri tersebut menggunakan jumlah unsur pelayanan dan perhitungan bobot nilai tertimbang yang berbeda.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Tahun 2021 dalam masa kondisi pandemi covid-19 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **B**.
- b. Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **BAIK**.

Meskipun secara umum hasil survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana dan prasarana pelayanan.
2. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unsur waktu penyelesaian, agar tingkat kepuasan masyarakat di waktu mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan harapan masyarakat.

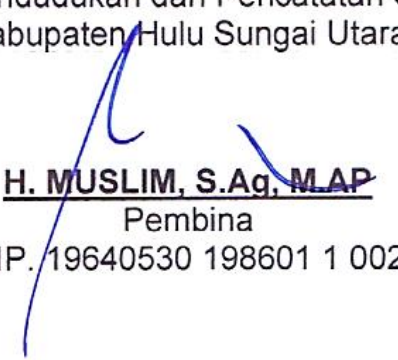
Meskipun terjadi penurunan nilai IKM, namun secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih berada pada kategori baik, capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Demikian laporan disampaikan, guna bahan evaluasi selanjutnya

Amuntai, Desember 2021

Plt. Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Hulu Sungai Utara


H. MUSLIM, S.Ag, MAP
Pembina
NIP. 19640530 198601 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolonganNya maka survei Kepuasan Masyarakat pada Periode tahun 2021 dapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Pelayanan Publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Sipil Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk memudahkan dan mensejahterakan masyarakat, dalam artian pemberian pelayanan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingannya.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggara pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginannya. Seluruh pendekatan yang digunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode tahun 2020 pada bidang layanan publik dalam keadaan dan kondisi pandemi covid-19.

Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini dan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Amuntai, Desember 2021

Plt. Kepala Dinas Dukcapil
Kabupaten Hulu Sungai Utara

H. MUSLIM, S.Ag, MAP
NIP. 19640530 198601 1 002

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB. III PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN	2
C. METODE.....	3
1. Karakteristik Populasi.....	3
2. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat	4
3. Penentuan Responden	4
4. Metode Metode Pengumpulan Data	4
5. Metode Pengolahan Data.....	5
D. TIM SKM	6
E. JADWAL SKM.....	7
BAB. II ANALISIS	
A. DATA KUESIONER.....	8
BAB. III PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	12
B. SARAN DAN REKOMENDASI.....	12
LAMPIRAN.....	14

LAMPIRAN

TABEL HASIL PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA