



2023

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN
DOKUMEN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

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,

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 Pelaksanaan 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
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 2023 dilaksanakan selama 2 (dua) bulan dalam kurun waktu Juni s/d Juli 2023 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 200 kuesioner,

a. Responden berdasarkan Usia

No,	Usia	Jumlah
1,	17 – 30 Tahun	72
2	31 – 50 Tahun	113
3,	51 Tahun ke atas	15

b, Responden berdasarkan Pendidikan

No,	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1,	SD / SMP	10
2,	SLTA	79

3,	S1/S2/S3	111
----	----------	-----

c, Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No,	Jenis Kelamin	Jumlah
1,	Laki-laki	104
2,	Perempuan	96

d, Responden berdasarkan Pekerjaan

No,	Pekerjaan	Jumlah
1,	PNS/ TNI / POLRI	15
2,	Swasta / Wirausaha /Lainnya	159
3,	Pelajar / Mahasiswa	26

2. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bidang teknis yang melayani pelayanan administrasi kependudukan berupa Layanan Pendaftaran Penduduk dan Layanan Pencatatan Sipil 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 200 responden untuk Layanan Pendaftaran Penduduk dan Layanan Pencatatan Sipil 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 2023 ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data, penyebaran dilakukan secara online menggunakan google form. 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 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 :

$$\begin{array}{l} \text{Bobot nilai} \\ \text{Rata-rata tertimbang} \end{array} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,111}$$

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

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

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	• Kepala Dinas
2,	Ketua	• Sekretaris
3,	Sekretaris	• Kasubag Program dan Data
	Anggota	• Staf Fungsional Umum • Staf/ Bendahara (1 orang) • Staf Non PNS (2 orang)

E. JADWAL SKM

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

- **Tahap Persiapan**, dilaksanakan dari tanggal 26 April s/d 28 April 2023, 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**, dilaksnakan dari tanggal 1 Mei s/d 30 Juni 2023, Pada tahap ini pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh

responden sebagai penerima layanan yang hasilnya dikumpulkan melalui google form,

- **Tahap Pengolahan dan Analisis Data**, dilaksanakan dari tanggal 3 Juli s/d 5 Juli 2023, sistem pengolah data isian kuesioner di psesuaikan formatnya untuk memudahkan penghitungan dan penghitungan indeks dilakukan dengan sistem database,
- **Penyusunan Laporan**, dilaksanakan dari tanggal 10 Juli s/d 17 Juli 2023, 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 Dinas Dukcapil Kab. HSU**

No,	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM Rata-Rata	
		Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Pelayanan Pencatatan Sipil
1,	Persyaratan	3,33	3,35
2,	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31	3,28
3,	Waktu Penyelesaian	3,21	3,19
4,	Kamanan Lingkungan Pelayanan	3,26	3,24
5,	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,23	3,20
6,	Kompetensi pelaksana	3,35	3,35
7,	Perilaku pelaksana	3,39	3,36
8,	Sarana dan Prasarana	3,34	3,35
9,	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88	3,82

**Nilai Indeks Rata-Rata Unit Pelayanan
Pada Pelayanan Dinas Dukcapil Kab. HSU**

No,	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM Rata-Rata	Bobot Bilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Indeks Rata-Rata
1	2	3	4	3x4
1,	Persyaratan	3,34	0,111	0,371
2,	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,30	0,111	0,366
3,	Waktu Penyelesaian	3,20	0,111	0,355
4,	Kamanan Lingkungan Pelayanan	3,25	0,111	0,361
5,	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,22	0,111	0,357
6,	Kompetensi pelaksana	3,35	0,111	0,372
7,	Perilaku pelaksana	3,38	0,111	0,375
8,	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,35	0,111	0,371
9,	Sarana dan Prasarana	3,85	0,111	0,427
JUMLAH				3,354

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

➤ IKM Pelayanan KK/KTP, Akta Kelahiran dan Pidah Datang : $3,354 \times 25 = 83,85$

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 83,85. 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 dikarenakan beberapa faktor antara lain :

1. Masih sama dengan permasalahan yang terjadi di tahun 2022 kurangnya SDM masih menjadi permasalahan yang sama di tahun 2023. Dimana jumlah 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, nyaman, ditambah dengan tersedianya air minum gratis.
3. Kelengkapan fasilitas untuk kaum marginal.



Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat terjadinya peningkatan nilai IKM yang sebelumnya 80,25 pada tahun 2020, meningkat menjadi 83,15 pada tahun 2021, dan sekarang pada tahun 2023 juga terjadi peningkatan walaupun tidak signifikan yaitu menjadi 83,85. Berdasarkan hasil analisis dengan hasil IKM pada tahun 2022 ada beberapa unsur IKM yang memiliki peningkatan nilai diantaranya unsur waktu penyelesaian dan Sarana dan Prasarana. Peningkatan nilai pada unsur tersebut diyakini karena inovasi yang dilakukan seperti penggantian alur pelayanan sehingga dapat mempercepat penyelesaian dokumen kependudukan. Sedangkan unsur yang mengalami penurunan nilai yaitu Persyaratan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Hal tersebut terjadi karena beberapa factor, seperti kurangnya informasi yang diterima masyarakat, sehingga mengakibatkan kesalahpahaman dalam pengurusan dokumen kependudukan.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Tahun 2023 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 melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama dalam hal penanganan pengaduan masyarakat
2. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unsur waktu penyelesaian, agar tingkat kepuasan masyarakat di waktu mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan harapan masyarakat,

Dengan adanya peningkatan nilai IKM, 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.

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 2023 dapat terlaksana dengan lancar, Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023, 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 2023. 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,

LAMPIRAN

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

53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
56	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
58	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
59	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
60	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
62	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
64	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
65	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
70	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
72	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
75	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
76	4	3	2	4	3	3	3	3	2	
77	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
79	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
80	3	3	4	1	3	3	3	3	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
85	3	3	4	1	3	4	4	4	4	
86	4	3	4	1	3	4	4	4	4	
87	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
90	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
91	3	3	4	2	3	4	4	4	4	
92	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
93	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
94	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
95	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	1	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Σ Nilai Unsur	335	328	319	324	320	335	336	335	382	
NRR Unsur	3,35	3,28	3,19	3,24	3,20	3,35	3,36	3,35	3,82	
NRR Tertimbang Unsur	0,372	0,364	0,354	0,360	0,355	0,372	0,373	0,372	0,424	*) 3,35
IKM Unit Pelayanan										**) 83,64

Keterangan

U1-U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
NRR : Nilai RataRata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR tertimbang X 25
NRR : Jumlah Nilai Per Unsur di bagi
Unsur Jumlah Kuesioner yang Terisi
NRR Tertimbang : NRR Per Unsur X 0,111
Unsur

IKM UNIT PELAYANAN

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,33
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,24
U3	Waktu Penyelesaian	3,09
U4	Keamanan Lingkungan	3,24
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,16
U7	Perilaku Pelaksana	3,14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18
U9	Sarana dan Prasarana	3,25

Lampiran 1
PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PERUNSUR PELAYANAN
PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

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

51	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
53	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
54	3	4	4	4	3	4	3	2	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
57	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	1	3	3	3	3	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
67	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
68	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
69	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
70	3	4	3	2	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
72	3	4	3	2	3	3	4	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
74	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
80	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
81	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
82	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
85	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
86	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
87	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
88	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
94	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
99	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
100	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
Σ Nilai Unsur	333	331	321	326	323	335	339	334	388	
NRR Unsur	3,33	3,31	3,21	3,26	3,23	3,35	3,39	3,34	3,88	
NRR Tertimbang Unsur	0,370	0,367	0,356	0,362	0,359	0,372	0,376	0,371	0,431	*) 3,36
IKM Unit Pelayanan										**) 84,08

Keterangan

U1-U9	: Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	: Nilai Rata-Rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	: Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	: Jumlah NRR tertimbang X 25
<u>NRR</u>	: Jumlah Nilai Per Unsur di bagi
Unsur	Jumlah Kuesioner yang Terisi
<u>NRR Tertimbang</u>	: NRR Per Unsur X 0,111
Unsur	

IKM UNIT PELAYANAN

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,30
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,21
U3	Waktu Penyelesaian	2,90
U4	Keamanan Lingkungan	3,23
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,29
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,36
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,20
U9	Sarana dan Prasarana	3,47

	KK & KTP	PINDAT	RATA-RATA	TERTIMBANG
syarat	3,33	3,35	3,340	0,371
prosedur	3,31	3,28	3,295	0,366
waktu	3,21	3,19	3,200	0,355
pungli	3,26	3,24	3,250	0,361
produk	3,23	3,20	3,215	0,357
kemampuan petugas	3,35	3,35	3,350	0,372
kesopanan petugas	3,39	3,36	3,375	0,375
sapras	3,34	3,34	3,340	0,371
pengaduan	3,88	3,82	3,850	0,427
				3,354
			IKK =	83,85

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU (BULAN)						PENANGGUNG JAWAB
			1	2	3	4	5	6	
1.	Waktu Penyelesaian	Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu, dan menghindari adanya tumpang tindih tugas yang menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi terlambat.							<ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat
2.	Perilaku pelaksana	Pembinaan dan Pelatihan							<ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penyederhanaan prosedur pelayanan terutama dalam proses pendaftaran peristiwa kependudukan							<ul style="list-style-type: none"> • Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk • Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
4.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengusulkan adanya penambahan SDM agar ada petugas khusus yang menangani pengaduan karena sangat sulit melakukan pengelolaan pengaduan dengan kondisi jumlah SDM yang terbatas dan beban kerja yang tumpang tindih							<ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat
5.	Kompetensi pelaksana	Bimtek dan Pelatihan							<ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat
6.	Persyaratan	Penyederhanaan beberapa persyaratan pelayanan							<ul style="list-style-type: none"> • Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk • Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
7.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Monitoring dan evaluasi secara berkala							<ul style="list-style-type: none"> • Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk • Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
8.	Keamanan Lingkungan Pelayanan	Memberikan sanksi tegas kepada petugas pelayanan yang terbukti melakukan praktek pungli dan adanya pencaloan							<ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat
9.	Sarana dan Prasarana	Melakukan pembaruan tata ruang pelayanan, menambah sarana prasarana penunjang pelayanan							<ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat

LAMPIRAN 5

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.30 WITA
 13.30 – 16.30 WITA

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :..... Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (missal : KTP, KK, Akta, Pindah-Datang)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
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
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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan lingkungan pelayanan dari pungli a. Ada pungli dan saya sudah membuktikan b. Ada pungli c. Tidak ada pungli d. Tidak ada pungli dan saya sudah membuktikan	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

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	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
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

SARAN & MASUKAN :

.....

.....

.....

.....