

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	3
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Target dan Saran	3
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB 2 GAMBARAN UMUM	6
2.1 Profil Responden	6
2.2 Pengertian	6
2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.4.1 Langkah-Langkah	8
2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Pengumpulan Data	9
2.4.3 Penyusunan Jadwal	10
2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data	11
2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	11
BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
3.1 Gambaran Umum Survei	12
3.2 Hasil Survei IKM	12
3.4.1 Hasil Analisis Data Semester	13
3.4.1 Hasil Analisis Data Bulanan	14
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	24
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Saran	24

LAMPIRAN 1	25
LAMPIRAN 2	26
LAMPIRAN 3	27
LAMPIRAN 4	28
LAMPIRAN 5	29
LAMPIRAN 6	30
LAMPIRAN 7	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Morgan and Krejcie	10
Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II	14
Tabel 3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Nilai IKM Semester I	15
Gambar 3.2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Semester II	16
Gambar 3.3 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Bulan Juli	18
Gambar 3.4 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Bulan Agustus	19
Gambar 3.5 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan September	20
Gambar 3.6 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Bulan Oktober	21
Gambar 3.7 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Bulan November	22
Gambar 3.8 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Bulan Desember	23

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Semester Dua telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2023 ini diselenggarakan mulai bulan Juli 2023 sampai dengan Desember 2023.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Way Kanan, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan Survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2023 Semester Dua ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Blambangan Umpu, Desember 2023

KERALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WAY KANAN,



SELAN, S. Sos., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670815 199003 1 005

BAB 1

PENDAHULUN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka Mengimplementasikan 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 menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). 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*).

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat.

Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. Peraturan Daerah Kabupaten Way Kanan Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Mengamanatkan kepada seluruh Institusi Pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik. Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Way Kanan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Semester Dua tahun 2023.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Semester Dua Tahun Anggaran 2023 yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);

- 2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.
- 6) Peraturan Daerah Kabupaten Way Kanan Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dasar Pemerintah Kabupaten Way Kanan pada Tahun 2023 Semester Dua, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan yang sekaligus merupakan cermin kinerja pelayanan publik di Kabupaten Way Kanan menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Way Kanan.

Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Way Kanan Semester Dua tahun 2023. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing- masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Teridentifikasinya harapan Masyarakat akan Pelayanan Publik di Kabupaten Way Kanan;

Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.4 Target dan Sasaran

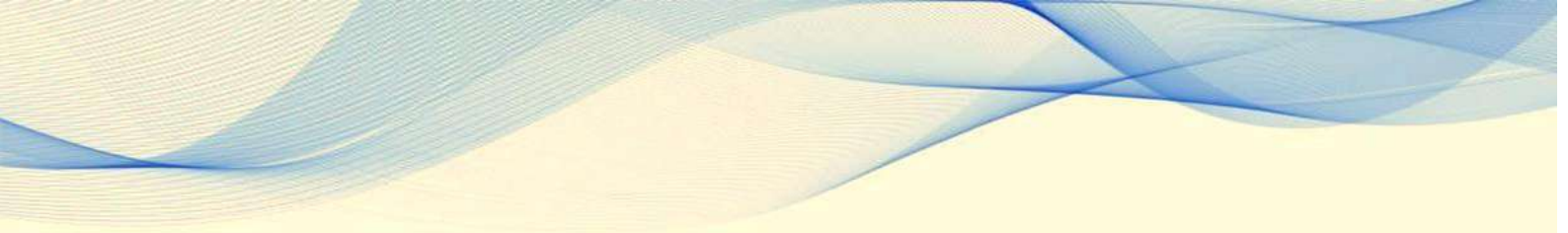
Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik;
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih Inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi :

1. Metode Survei
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

- 
4. Pemantauan
 5. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
 6. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut
 7. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dan Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kabupaten Way Kanan.

BAB 2

GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 17 tahun sampai dengan 60 tahun dan usia di atas 60 tahun. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri dan lainnya.

2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **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;
2. **Pelayanan Publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-undangan;
3. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah Pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan.
4. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

5. **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
7. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, 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 telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**, 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.

2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.4.1 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Persiapan

- Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit independen.
- Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan di antaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan *table Morgan and Krejcie* serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data.
- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi.
- Pengisian kuesioner oleh masyarakat dilakukan secara online melalui gogle formulir dengan link [bit.ly/2022 SurveiKepuasanMasyarakat](https://bit.ly/2022SurveiKepuasanMasyarakat).
- Pengujian kualitas dan stabilitas data.

2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Namun kenyataan di lapangan masih banyak penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih sesuai dengan ketentuan yang sudah ada pada *table sample Morgan and Krejcie*.

Tabel 2.1 Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	308
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

2.4.3 Penyusunan Jadwal

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di Lingkungan Kabupaten Way Kanan diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 hari kerja.

2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

b. Pengisian Kuesioner

Kegiatan Survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian Kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan secara online atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas Survei IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.

2.4.4 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan Kabupaten.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB 3

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selamaini.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan, sebagaimana hasil SKM yang didapat dari pelaksanaan survei selama Semester Dua tahun 2023.

3.2 Hasil Survei IKM

Pada Kegiatan SKM Tahun 2023 dalam mengevaluasi pelayanan publik Semester Dua tahun 2023, di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dan Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kabupaten Way Kanan.

Adapun Jenis pelayanan publik yang disurvei adalah:

- a. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el);

- b. Penerbitan kartu keluarga (KK);
- c. Penerbitan kartu identitas anak (KIA);
- d. Penerbitan surat keterangan pindah WNI;
- e. Penerbitan surat keterangan datang WNI;
- f. Penerbitan biodata penduduk / nomor induk kependudukan (NIK)
- g. Permintaan data penduduk;
- h. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran;
- i. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian;
- j. Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan;
- k. Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perkawinan;
- l. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian;
- m. Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perceraian;
- n. Pencatatan pengangkatan anak;
- o. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan anak;
- p. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengesahan anak;
- q. Penerbitan ganti kutipan akta pencatatan sipil;
- r. Legalisasi dokumen kependudukan;
- s. Pencatatan lahir mati;
- t. Pencatatan perubahan akta pencatatan sipil; dan
- u. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan.

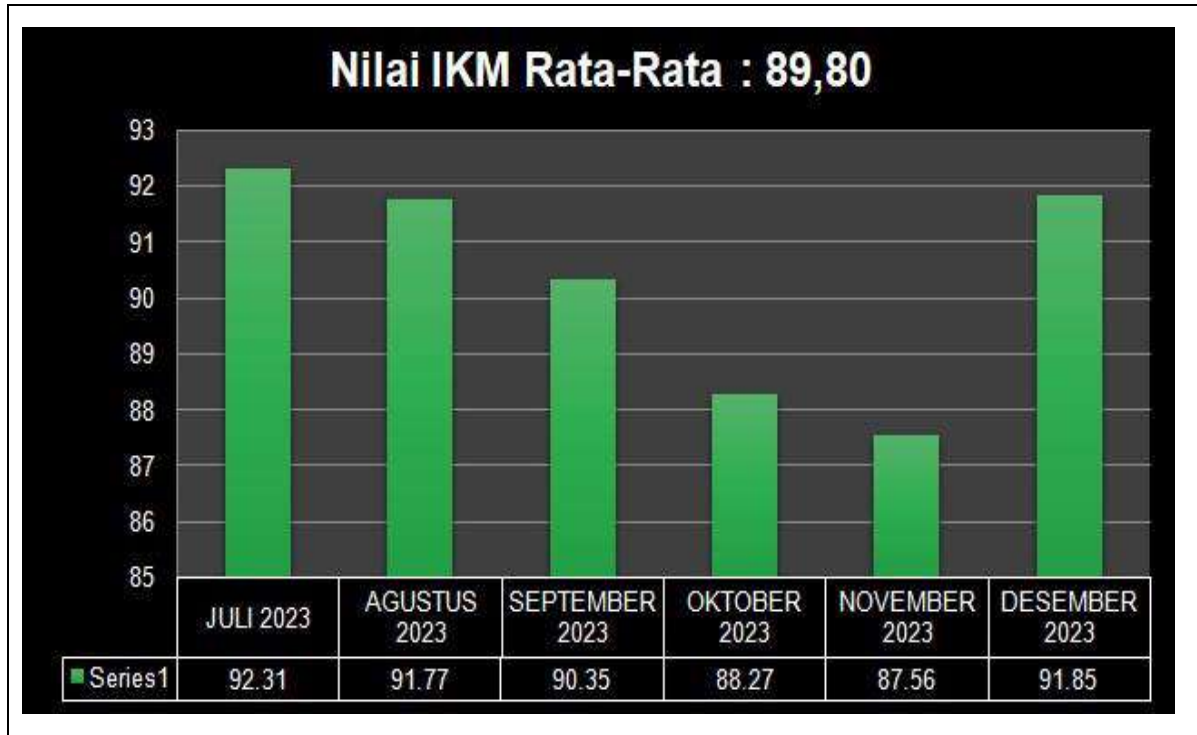
3.2.1 Hasil Analisis Data Semester

Dari jenis Pelayanan Publik yang disurvei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dan Kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Way Kanan, mendapatkan skor berbeda-beda, data tersebut bisa dilihat pada halaman lampiran.

Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester Dua

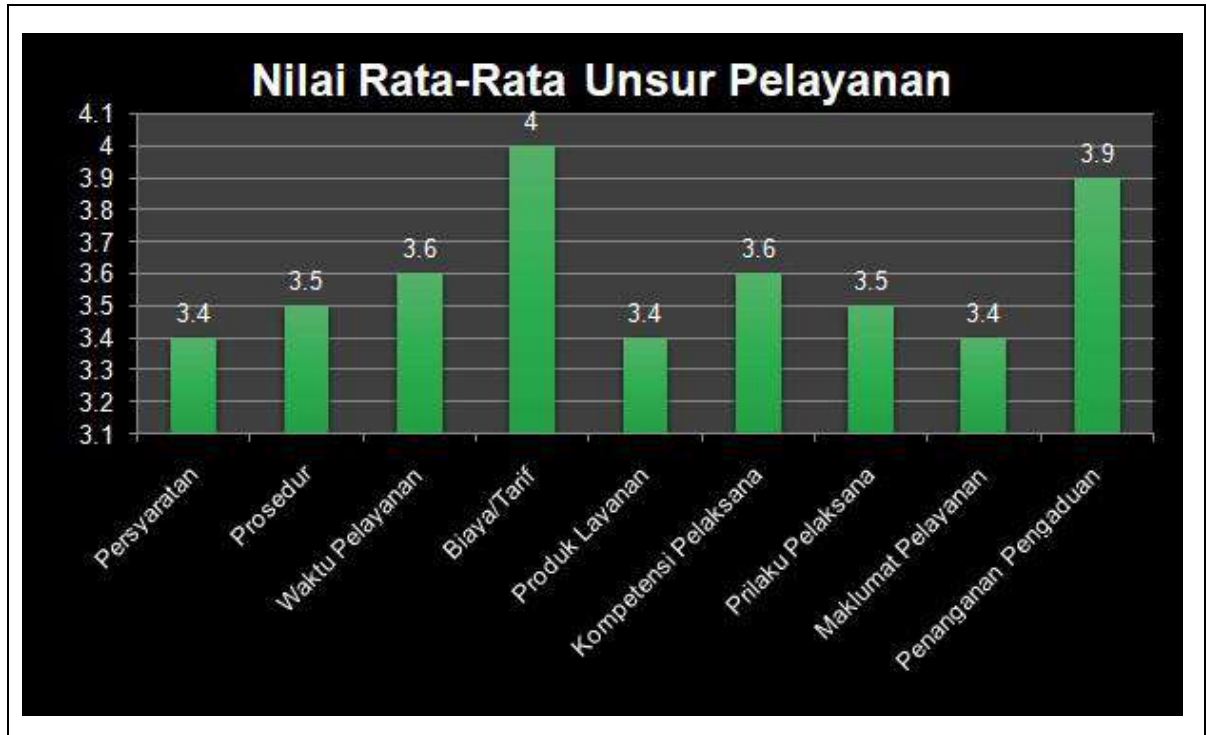
NO	SURVEIBULAN	PENILAIAN SKM	
		IKM	GRADE
1	Juli 2023	92,31	A
2	Agustus 2023	91,77	A
3	September 2023	90,35	A
4	Oktober 2023	88,27	B
5	November 2023	87,56	B
6	Desember 2023	91,85	A
Rata - Rata IKM Kab. Way Kanan		89,80	A

Berdasarkan tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester Dua dapat dilihat bahwa rata-rata IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan Semester Satu sebesar **89,80 dengan nilai mutu pelayanan A (sangat baik).**



Gambar 3. 1 Nilai IKM Semester Dua

Jika dilihat lebih detail pada grafik diatas nilai IKM bulan Juli, Agustus, September, Oktober, November Desember, diatas nilai rata-rata IKM. Nilai IKM terendah adalah bulan **November yaitu 87,56 (B)** sedangkan nilai IKM tertinggi pada bulan **Juli yaitu 92,31 (A)**.



Gambar 3. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Semester Dua

Jika dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan Semester Satu tahun 2023 dari 9 unsur pelayanan pada grafik diatas, unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah **Biaya/Tarif, (4,00)** sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah **Persyaratn, Produk Layanan dan Maklumat Pelayanan, (3,4)**.

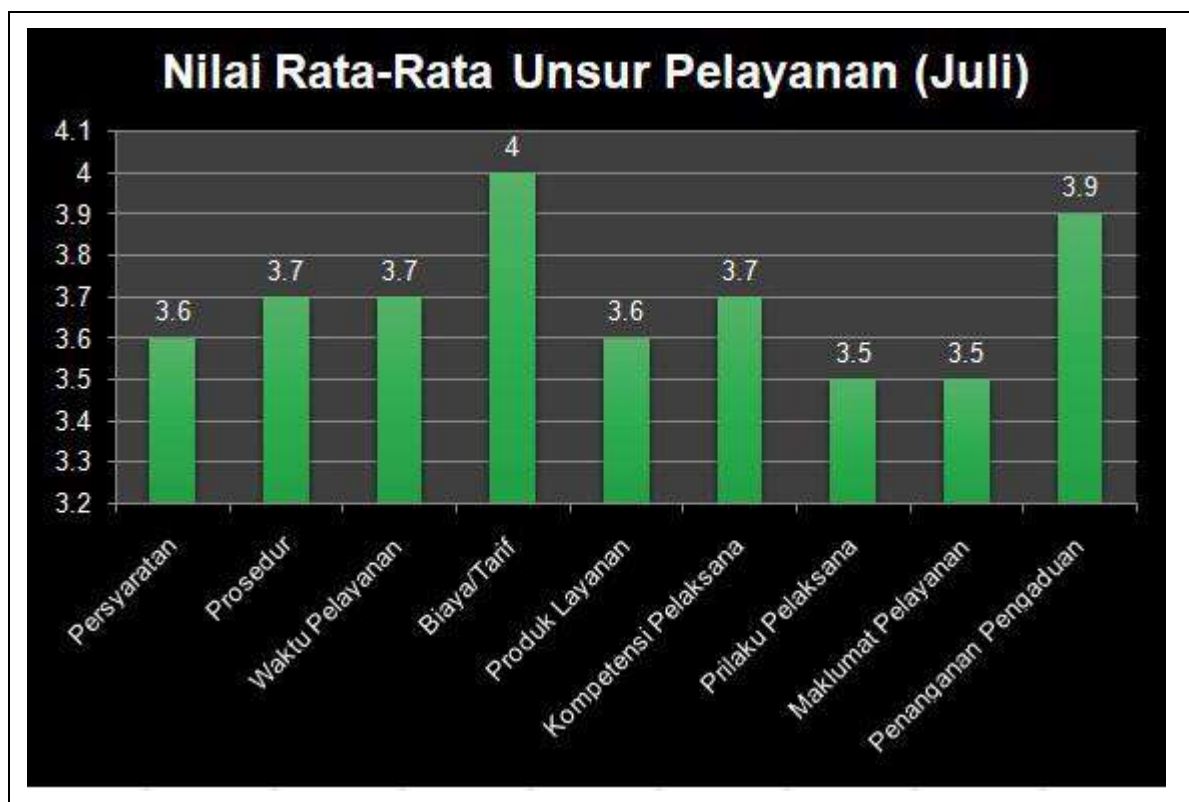
Tabel 3. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Bulan	Nilai IKM	Mutu	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Juli	92,31	A	3,6	3,7	3,7	4,0	3,6	3,7	3,5	3,5	3,9
Agustus	91,77	A	3,5	3,6	3,7	4,0	3,5	3,7	3,6	3,5	3,8
September	90,35	A	3,4	3,6	3,6	4,0	3,5	3,6	3,5	3,4	3,9
Oktober	88,27	B	3,3	3,5	3,6	4,0	3,3	3,4	3,4	3,4	3,9
November	87,56	B	3,4	3,4	3,4	4,0	3,3	3,4	3,4	3,3	3,9
Desember	91,85	A	3,5	3,6	3,9	3,9	3,5	3,7	3,5	3,7	3,9

Pada Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan, dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan tiap bulan dimana unsur dengan **nilai rata-rata paling rendah terbanyak pada unsur Persyaratn, Produk Layanan dan Maklumat Pelayanan**, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata paling tinggi terbanyak pada unsur **Biaya/Tarif**.

3.2.2 Hasil Analisis Data Bulanan

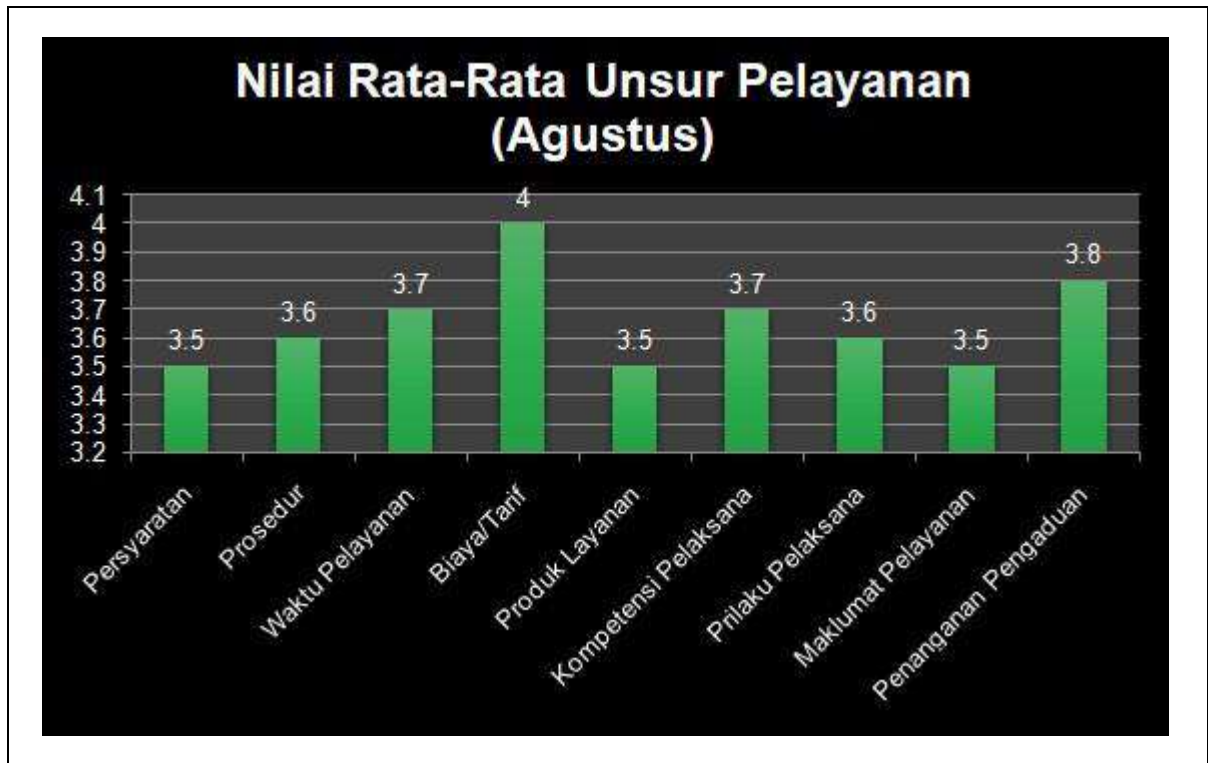
A. Bulan Juli



Gambar 3. 3 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Bulan Juli

Pada bulan Julii, jumlah sampel kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat sebanyak 26 dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai **IKM sebesar 92,31** dengan mutu pelayanan **A (sangat baik)**. Jika dilihat lebih detail pada nilai rata-rata unsur pelayanan bulan juliii, unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah **Biaya/Tarif, (4,0)** sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah **Prilaku Pelaksana dan Maklumat Pelayanan (3,5)**. Berdasarkan nilai tersebut, maka Prilaku Pelaksana dan Maklumat Pelayanan harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

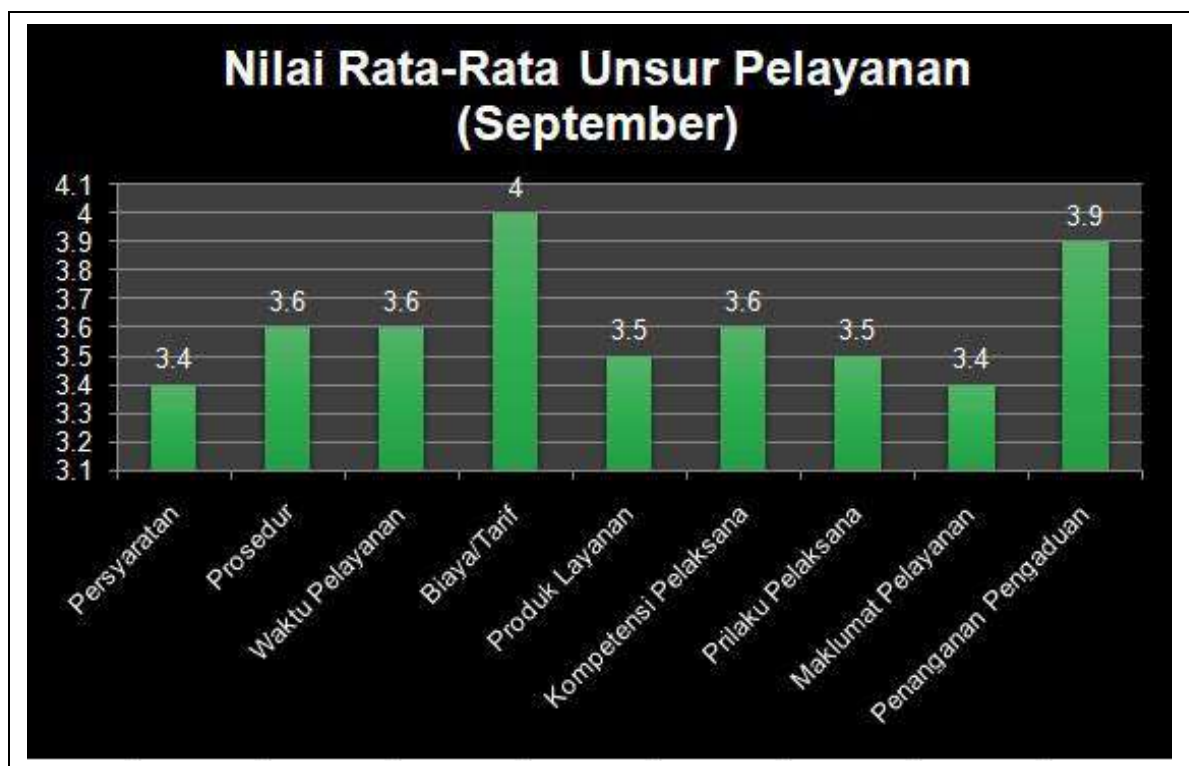
B. Bulan Agustus



Gambar 3. 4 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Bulan Agustus

Pada bulan Agustus, jumlah sampel kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat sebanyak 26 dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai **IKM sebesar 91,77** dengan mutu pelayanan **A (sangat baik)**, unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah **biaya/tarif, (4,0)** sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Persyaratan, Produk Layanan, dan **Maklumat Pelayanan (3,5)**. Berdasarkan nilai tersebut, maka nilai IKM bulan Agustus mengalami Penurunan dibandingkan dengan bulan Juli dengan **nilai IKM 92,31**, harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat,

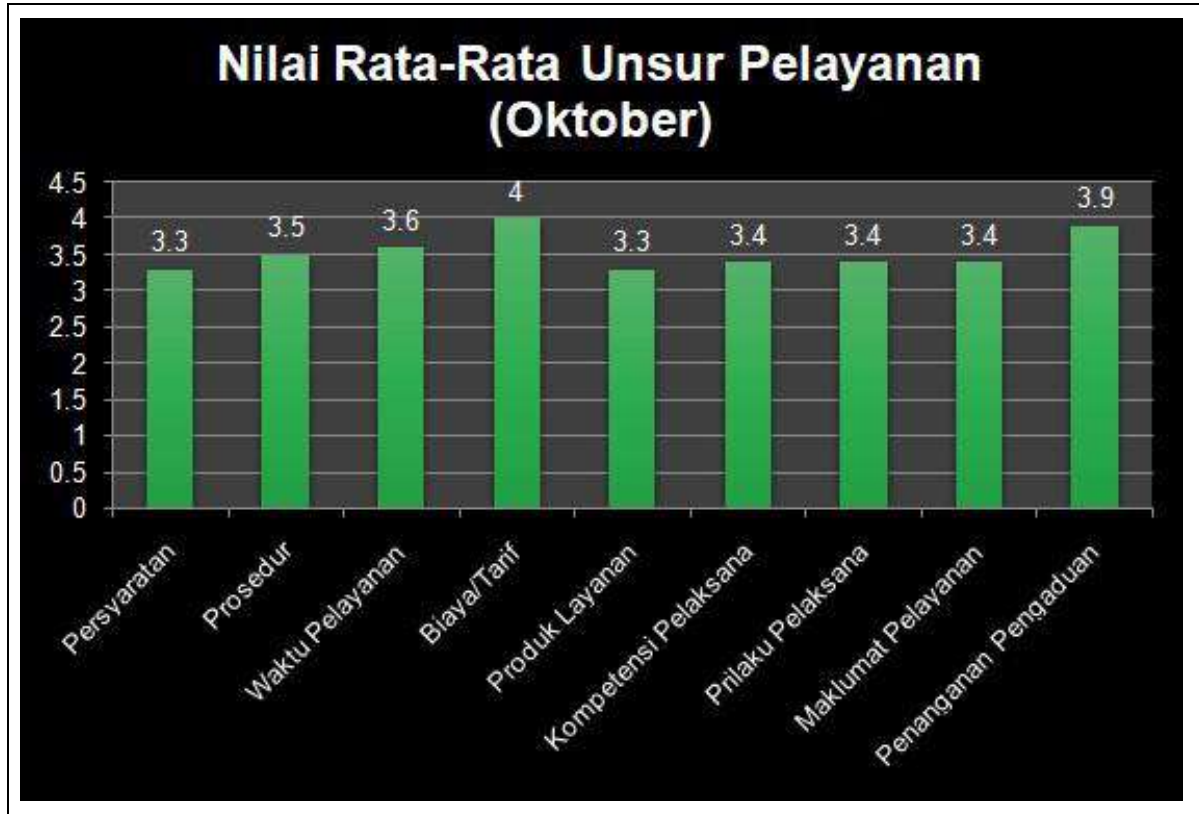
C. Bulan September



Gambar 3. 5 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Bulan September

Pada bulan September, jumlah sampel kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat sebanyak 36 dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh **nilai IKM sebesar 90,35** dengan mutu pelayanan **A (sangat baik)** nilai IKM bulan Agustus yaitu **91,77 (A)**. mengalami **Penurunan nilai IKM bulan September**.

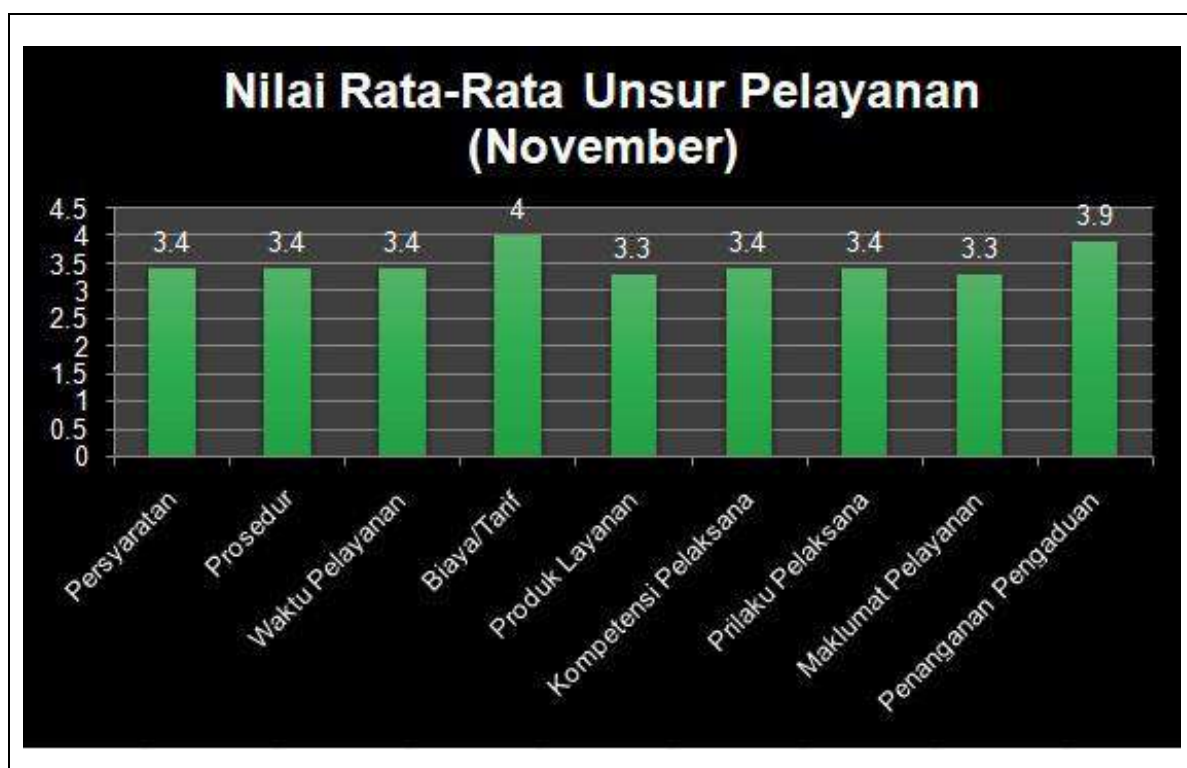
D. Bulan Oktober



Gambar 3. 6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Bulan Oktober

Pada bulan Oktober, jumlah sampel kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat sebanyak 45 dan setelah dilakukan perhitungan **diperoleh nilai IKM sebesar 88,27** dengan mutu pelayanan **B (baik)**. Jika dilihat lebih detail pada nilai rata-rata unsur pelayanan bulan Oktober, unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah **Biaya/Tarif, (4,0)** sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Persyaratan dan Produk Layanan, **(3,3)**. Berdasarkan nilai tersebut, maka Persyaratan dan Produk Layanan, harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat, nilai IKM bulan September yaitu **90,35 (A)**, mengalami **Penurunan nilai IKM pada bulan Oktober**.

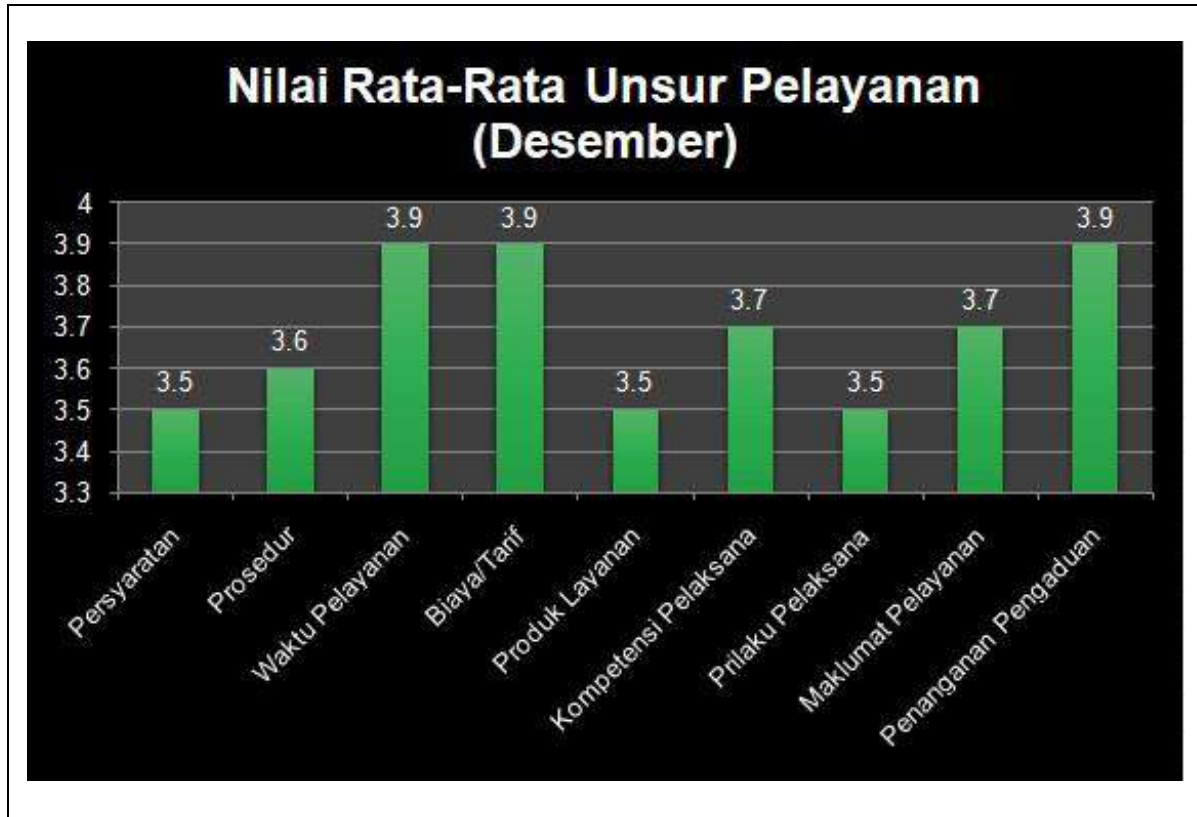
E. Bulan November



Gambar 3. 7 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Bulan November

Pada bulan November, jumlah sampel kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat sebanyak 44 dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh **nilai IKM sebesar 87,56** dengan mutu pelayanan **B (baik)**. Jika dilihat lebih detail pada nilai rata-rata unsur pelayanan bulan November, unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah **Biaya/Tarif, (4,0)** sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Produk Layanan dan Maklumat Pelayanan (**3,3**). Berdasarkan nilai tersebut, maka Produk Layanan dan Maklumat Pelayanan harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat, nilai IKM bulan Oktober yaitu **88,27 (B)**, mengalami **Penurunan nilai IKM pada bulan November**.

F. Bulan Desember



Gambar 3. 8 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Bulan Desember

Pada bulan Juni, jumlah sampel kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat sebanyak 48 dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh **nilai IKM sebesar 91,85** dengan mutu pelayanan **A (sangat baik)**. Jika dilihat lebih detail pada nilai rata-rata unsur pelayanan bulan Desember, unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan (3,9) sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Persyaratan, Produk Layanan dan Prilaku Pelaksana (3,5). Berdasarkan nilai tersebut, maka Persyaratan, Produk Layanan dan Prilaku Pelaksana harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat, nilai IKM bulan November yaitu **87,56 (B)**, mengalami **Kenaikan nilai IKM bulan Desember**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2023 Semester Dua dilaksanakan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dan Kecamatan-kecamatan Kabupaten Way Kanan.
2. Dari hasil pelaksanaan Survei IKM yang dilaksanakan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kecamatan-kecamatan, berdasarkan lembar IKM yang telah diterima, terdapat beberapa hasil di antaranya : “PUAS”, “TIDAK PUAS”, “BIASA SAJA” dan “PERLU PERBAIKAN”. Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan selama Semester Dua mendapatkan nilai **89,80** dengan mutu pelayanan “A”, sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dikatakan “**Sangat Baik**”.

4.2 Saran

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan, secara umum dengan persepsi yang “**BAIK**” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian.

LAMPIRAN 1

Hasil Nilai
Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Semester II Tahun 2023

NO.	Bulan	Jumlah Responden/Populasi	Jumlah IKM Unit Pelayanan	Nilai	Sampel	Ket.
1	Juli	30	3,7	92,31	26	A
2	Agustus	30	3,7	91,77	26	A
3	September	40	3,6	90,35	36	A
4	Oktober	50	3,5	88,27	45	B
5	November	50	3,5	87,56	44	B
6	Desember	55	3,7	91,85	48	A
		255	21,7	542,11	225	

LAMPIRAN 2

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JULI TAHUN 2023

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JULI TAHUN 2023
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WAY KANAN

NO. RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
13	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
14	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
15	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
17	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL	93	96	97	104	93	97	92	90	102	
NRR	3.6	3.7	3.7	4.0	3.6	3.7	3.5	3.5	3.9	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.7
IKM										92.31
NO	UNSUR PELAYANAN									NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan									3.8
U2	Prosedur									3.7
U3	Waktu Pelayanan									3.7
U4	Biaya/Tarif									4.0
U5	Produk Layanan									3.6
U6	Kompetensi Pelaksana									3.7
U7	Prilaku Pelaksana									3.6
U8	Maklumat Pelayanan									3.5
U9	Penanganan Pengaduan									3.9

KETERANGAN	
- U1 s.d U9	= Unsor-Unsur Pelayanan
- NMR	= Nilai Rata-Rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- Σ	= Jumlah NRR BKM Tertimbang
- (*)	= Jumlah NRR Tertimbang X 25
- Nilai Rata-Rata Per Unsor	= Jumlah nilai per unsor dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsor	= NRR Per Unsor X 0.111
IKM UNIT PELAYANAN :	
92.31 A	

Skala 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



LAMPIRAN 3

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN AGUSTUS TAHUN 2023

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN AGUSTUS TAHUN 2023
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WAY KANAN

NO. RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
6	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
7	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
8	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
13	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
14	1	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
20	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
21	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
23	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
TOTAL	91	94	97	104	92	97	93	91	100	
NRR	3.5	3.6	3.7	4.0	3.5	3.7	3.6	3.5	3.8	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.7
IKM										
91.77										
NO	UNSUR PELAYANAN								NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan								3.5	
U2	Prosedur								3.6	
U3	Waktu Pelayanan								3.7	
U4	Biaya/Tarif								4.0	
U5	Produk Layanan								3.5	
U6	Kompetensi Pelaksana								3.7	
U7	Prilaku Pelaksana								3.8	
U8	Maklumat Pelayanan								3.5	
U9	Penanganan Pengaduan								3.8	

KETERANGAN	
- U1 s/d U9	= Unsur-Unsur Pelayanan
- NMR	= Nilai Rata-Rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- 'J'	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
- 'n'	= Jumlah NRR Tertimbang X 25
- Nilai Rata-Rata Per Unsur	= Jumlah nilai per Unsur dibagi jumlah kuesioner yang telah
- NRR Tertimbang Per Unsur	= NRR Per Unsur X 0.111
IKM UNIT PELAYANAN :	
91.77 A	

Metu Pelayanan :	
A (sangat baik)	: 80,21 - 100,00
B (baik)	: 70,61 - 80,20
C (kurang baik)	: 65,00 - 70,60
D (tidak baik)	: 25,00 - 64,99

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAY KANAN



SILVAN, S. Siregar, MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670815 199003 1 001

LAMPIRAN 4

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN SEPTEMBER TAHUN 2023

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN SEPTEMBER TAHUN 2023
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WAY KANAN

NO. RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
13	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
14	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
20	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
21	1	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
23	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
24	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
25	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
26	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
TOTAL	122	126	131	144	127	131	125	122	141	
NRR	3,4	3,0	3,6	4,0	3,5	3,6	3,5	3,4	3,9	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	3,6
IKM										90,35

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,4
U2	Prosedur	3,8
U3	Waktu Pelayanan	3,8
U4	Biaya/Tarif	4,9
U5	Profil Layanan	3,8
U6	Kompetensi Pelaksana	3,8
U7	Pritaku Pelaksana	3,8
U8	Maklumat Pelayanan	3,4
U9	Penanganan Pengaduan	3,9

KETERANGAN

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- (∑) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- (∑N) = Jumlah NRR Tertimbang X 25
- Nilai Rata-Rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur X 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :	90,35	A
Mutu Pelayanan :		
A (sangat baik)	: 89,31 - 100,00	
B (baik)	: 76,61 - 89,30	
C (kurang baik)	: 66,00 - 76,60	
D (tidak baik)	: 25,00 - 65,99	

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAY KANAN,
SELAN, S. Sos. (M)
Pembina Utama Muda
NIP. 19670515 199003 1 025

LAMPIRAN 5

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN OKTOBER TAHUN 2023

TAHUN 2023

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN OKTOBER TAHUN 2023
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WAY KANAN

NO. RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
6	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
8	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
18	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
23	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
35	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
38	4	4	4	4	3	3	3	3	4	

39	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
TOTAL	150	158	161	180	149	195	151	151	175	
NRR	3,3	3,5	3,6	4,0	3,3	3,4	3,4	3,4	3,9	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	3,5
IKM										
NO	UNSUR PELAYANAN									NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan									3,3
U2	Proses									3,5
U3	Waktu Pelayanan									3,6
U4	Biaya/Tarif									4,0
U5	Produk Layanan									3,3
U6	Kompetensi Pelaksana									3,4
U7	Prlaku Pelaksanaan									3,4
U8	Maklumat Pelayanan									3,4
U9	Penanganan Pengaduan									3,9
KETERANGAN										
- U1 s.d U9	= Unsur-Unsur Pelayanan									
- NRR	= Nilai Rata-Rata									
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat									
- 'j'	= Jumlah NRR IKM Tertimbang									
- 'j'	= Jumlah NRR Tertimbang X 25									
- Nilai Rata-Rata Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi									
- NRR Tertimbang Per Unsur	= NRR Per Unsur X 0,111									
IKM UNIT PELAYANAN :										
88,27 B										
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									

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAY KANAN

SELAN, S. Soc. MIM
Femina Ubang Muda
NIP. 19670815 199.003 1 005

LAMPIRAN 6

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN NOVEMBER

TAHUN 2023

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN NOVEMBER TAHUN 2023
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WAY KANAN

NO. RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
23	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
32	2	3	4	4	3	4	4	4	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

39	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
42	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
43	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
44	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
TOTAL	150	150	151	174	144	151	151	148	170		
NRK	3.4	3.4	3.4	4.0	3.3	3.4	3.4	3.3	3.9		
NILAI RATA-RATA TERTINJAU	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.5	
IKM											
87.56											
NO	UNSUR PELAYANAN									NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan									3.4	
U2	Prosedur									3.4	
U3	Waktu Pelayanan									3.4	
U4	Biaya/Tarif									4.0	
U5	Produk Layanan									3.3	
U6	Kompetensi Pelaksana									3.4	
U7	Pelayanan Pelaksanaan									3.4	
U8	Maklumat Pelayanan									3.3	
U9	Penanganan Pengaduan									3.9	
KETERANGAN											
- (U1 s.d U9)	= Unsur-Unsur Pelayanan										
- NMR	= Nilai Rata-Rata										
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat										
- (J)	= Jumlah NRK Tertimbang										
- (J')	= Jumlah NRK Tertimbang X 25										
- Nilai Rata-Rata Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi										
- NRK Tertimbang Per Unsur	= NRK Per Unsur X 0.111										
IKM UNIT PELAYANAN :										87.56	B
Mutu Pelayanan :											
A (sangat baik)	: 88.31 - 100.00										
B (baik)	: 76.61 - 88.30										
C (cukup baik)	: 65.00 - 76.60										
D (tidak baik)	: 25.00 - 64.99										

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAY KANAN

SELAN, S. Sos. MM
Pembina Utama Madya
N.P. 19670816-199003 1 006

LAMPIRAN 7

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN DESEMBER TAHUN 2023

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN DESEMBER TAHUN 2023
PADA DINAS KEPERUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WAY KANAN

NO. RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
10	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
12	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
20	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
28	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
29	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
30	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
34	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
45	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL	52	54	58	50	52	56	53	55	58	58
NRR	3,6	3,6	3,9	3,9	3,5	3,7	3,5	3,7	3,9	3,9
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
IKM										91,85
NO	UNSUR PELAYANAN									NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan									3,5
U2	Prosedur									3,6
U3	Waktu Pelayanan									3,9
U4	Biaya/Tarif									3,9
U5	Produk Layanan									3,5
U6	Kempeterasi Petakasa									3,7
U7	Prilaku Petakasa									3,5
U8	Maklumat Pelayanan									3,7
U9	Penanganan Pengaduan									3,9
KETERANGAN										
- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan										
- NMR = Nilai Rata-Rata										
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat										
- J = Jumlah NRR IKM Tertimbang										
- J1 = Jumlah NRR Tertimbang X 25										
- Nilai Rata-Rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi										
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur X 0,111										
IKM UNIT PELAYANAN :										91,85 A
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										

KEPALA DINAS KEPERUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAY KANAN,

BEKAN, S. Soc. MM
Pembina Utama Madya
NIP. 19670815 199003 1 005