

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGERANG



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuisioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	29
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Banten, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang adalah tim yang sesuai dengan Surat Perintah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan aplikasi SI KEPO yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang berjalan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi SIKEPO maupun kuesioner manual dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-November 2023	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang berdasarkan periode survei sebelumnya. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Jumlah sampel responden pada SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Semester II Tahun 2023 sebanyak 585 sampel.

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	306
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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 585 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

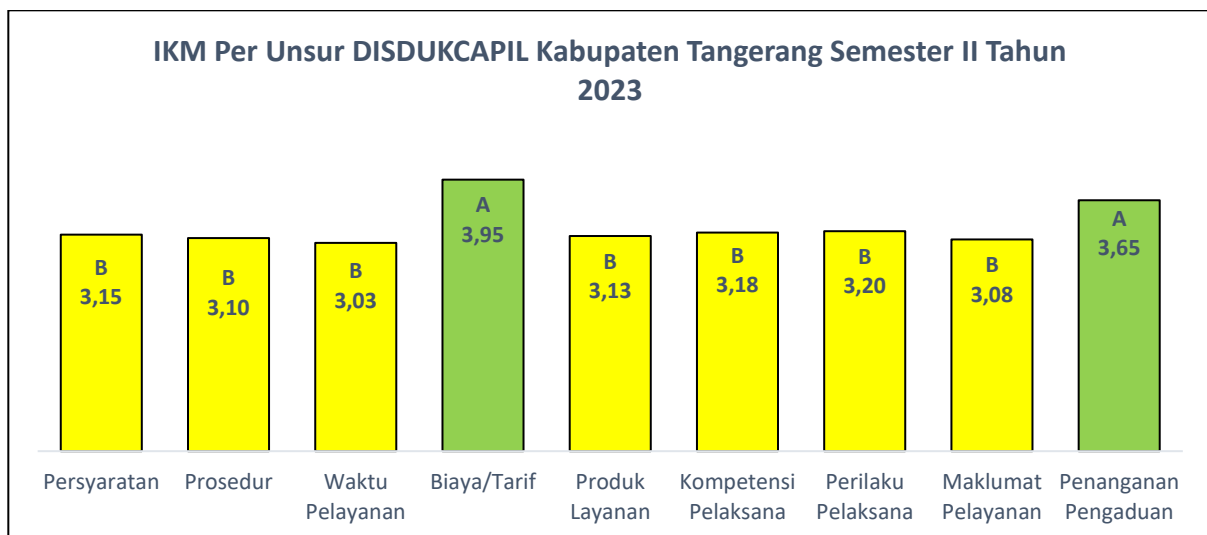
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	270	46.15%
		PEREMPUAN	315	53.85%
TOTAL			585	100%
2	PENDIDIKAN	SD	63	10.77%
		SLTP	82	14.02%
		SLTA	373	63.76%
		D1/D3/D4	25	4.27%
		S1	42	7.18%
		S2/S3	0	0%
TOTAL			585	100%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	10	1.71%
		PEGAWAI SWASTA	201	34.36%
		WIRASWASTA	98	16.75%
		PELAJAR/MAHASISWA	52	8.89%
		LAINNYA	224	38.29%
TOTAL			585	100%
4	JENIS LAYANAN	KARTU KELUARGA	71	12.14%
		KARTU IDENTITAS ANAK	63	10.77%
		KTP	47	8.03%
		SURAT KETERANGAN PINDAH WNI	59	10.09%
		SURAT KETERANGAN DATANG WNI	55	9.40%
		AKTA PERKAWINAN	54	9.23%
		AKTA KELAHIRAN	57	9.74%
		PEREKAMAN KTP	45	7.69%
		AKTA KEMATIAN	55	9.40%
		AKTA PERCERAIAN	26	4.44%
		PERUBAHAN DATA	53	9.06%
TOTAL			585	100%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM Semester II Tahun 2023 menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,15	3,10	3,03	3,95	3,13	3,18	3,20	3,08	3,65
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	80,75 (B atau Baik)								

Berdasarkan tabel data SKM diatas dapat diolah menjadi grafik IKM Per Unsur sebagai berikut:



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Semester II Tahun 2023, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Waktu Pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,03. Selanjutnya Maklumat Pelayanan mendapatkan nilai 3,08. Kemudian Prosedur mendapatkan nilai 3,10 merupakan unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,95. Selanjutnya Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,65 merupakan nilai tertinggi kedua, serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,20.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Proses pembuatan dokumen terkesan lama, sebaiknya diberlakukan aplikasi untuk mempermudah system pengurusan dokumen”
- “Persyaratan dan Prosedur dibuat lebih sederhana agar mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat”
- “Pelayanan ditingkatkan lagi”
- “Proses Pencetakan Dokumen Lama”
- “Pengajuan pencetakan dokumen sulit dan tidak ada kejelasan informasi”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online melalui WA tetapi langsung datang ke lokasi layanan. Jumlah penduduk Kabupaten Tangerang yang sangat

banyak dan banyaknya pengajuan dokumen adminduk sering membuat petugas kewalahan dan terlewat dalam merespon pengajuan online melalui WA.

- Perlu adanya penguatan komitmen petugas terkait maklumat pelayanan, pengawasan dan evaluasi berkala sistematis terhadap kinerja para petugas terkait *service excellent* (Pelayanan terbaik) melalui pembinaan bagi petugas yang belum mampu melakukan *service excellent* dengan baik begitu pula sebaliknya petugas yang berprestasi diberikan penghargaan agar terus termotivasi dalam memberikan *service excellent* (hal ini sudah dilakukan melalui program TOP 9 Pegawai Pelayanan Terbaik).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut digunakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

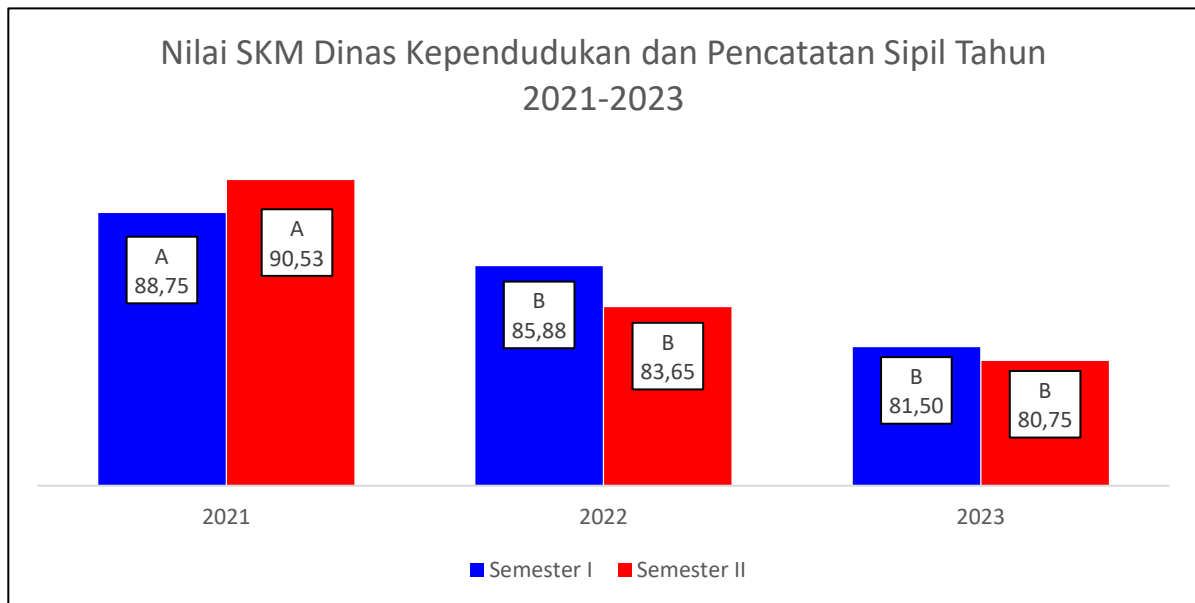
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	- Melaksanakan Pelayanan Jemput Bola layanan Akta Kelahiran dan KIA anak anak kelompok panti asuhan/sosial, penghayat kepercayaan, minoritas agama, dan Kelompok Masyarakat Adat (KMA), anak dengan penyakit tertentu (HIV/AIDS), anak berhadapan dengan hukum/ABH), dan anak luar kawin	√	√	√	√	DAFDUK, CAPIL dan PIAK
		- Program jemput bola perekaman KTP-el	√	√	√	√	DAFDUK dan PIAK

		melalui program Goes To School					
		- Program jemput bola akte kelahiran ke kelurahan dan rumah sakit.	√	√	√	√	CAPIL
		- Program jemput bola pelayanan perkawinan di Vihara.	√	√	√	√	CAPIL
		- Program jemput bola pelayanan IKD (Identitas Kependudukan Digital) ke OPD, sekolah/ perguruan tinggi, perusahaan swasta	√	√	√	√	PIAK dan DAFDUK
		- Program Pelayanan Weekend Service untuk lansia.	√	√	√	√	DAFDUK dan CAPIL
		- Menambah sarana prasarana pendukung proses pelayanan seperti penambahan komputer, laptop dan printer untuk efisiensi waktu pelayanan.			√	√	Sekretariat dan Bidang
2	Maklumat Pelayanan	- Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	PDIP
		- Memberikan penghargaan TOP 9 kepada pegawai pelayanan terbaik				√	PDIP

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei

dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021 sampai dengan 2023 menunjukkan tren turun. Nilai SKM Tahun 2023 lebih rendah dari tahun sebelumnya. Penurunan nilai SKM terjadi mulai Tahun 2022.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juli hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,75.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan (3,03), maklumat pelayanan (3,08), serta produk layanan (3,13).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,95. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,65 dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,20.

Tigaraksa, November 2023

**KEPALA DINASKEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGERANG**

H.CR. INTON, S.IP.M.Si

Pembina Utama Muda / IV.c

NIP. 19650514 199303 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i ditempat

Diperhatikan dengan hormat, dalam upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan ini Pemerintah Kabupaten Tangerang akan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri RBRI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan sebagai bahan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sehubungan hal tersebut diatas dengan ini kami mohon partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat membantu menyampaikan pendapat melalui pengisian questioner ini.

Demikian atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

PERHATIAN :

- Tujuan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
- Keterangan nilai yang diberikan berurut terendah dan tidak dirahaskan.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

Identitas/Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Pelayanan :
Tanggal Survei :

Jam Survei :

IDENTITAS RESPONDEN			Diisi oleh petugas
Lingkari kode angka sesuai identitas responden			
Nama Koresponden			
Umur			
Jenis Kelamin	1. Laki Laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S1 6. S2-S3	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TN/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wirawasta/Usahawan	4. Petajar/Mhow 5. Lainnya	
Jenis Layanan Yang Diterima			

NO	PERTANYAAN	P ¹
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 kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan ? a Sangat Mahal b Cukup Mahal c Murah d Gratis	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
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 tentang 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 tetapi tidak berfungsi c Berfungsi kurang maksimal d Ditelepon dengan baik	1 2 3 4

Apresiasi/Kritik/Saran :

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jumlah Populasi : 585

Jumlah Target Responden : 585

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	3	4	3	3	3	4	2
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	4
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
13	3	3	3	4	3	3	3	2	4
14	3	3	3	4	3	3	3	2	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4
16	3	4	3	4	3	4	3	2	3
17	3	3	2	4	3	3	3	3	1
18	3	3	2	4	3	3	3	2	4
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4
20	3	2	2	4	1	3	3	4	4
21	3	4	3	4	4	4	3	2	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	2	3
26	4	4	3	4	3	3	4	3	3
27	3	3	4	4	4	4	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	4	3	4	3	3	4	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	3	4	3	3	3	3	4
33	2	1	4	4	3	1	2	3	1
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	2	4	3	2	4	3	3
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	2	3
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	1
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	4	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	2	4	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	3	4	4	4	4
51	4	3	4	4	3	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	4	4	4
54	3	3	4	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	2	3	2	4	3	3	3	2	3
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	4	3	4
60	3	3	3	4	3	4	4	3	4
61	2	1	2	4	2	3	3	3	3
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	3	4	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	4	3	4	3	3	4	3	3	4
66	3	2	2	4	3	3	3	2	3
67	4	4	3	4	3	4	3	3	4
68	4	4	3	4	4	3	3	3	4
69	4	3	3	4	3	4	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	2	2
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	4	3	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	2	3
79	3	3	3	4	3	4	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	4	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	2	1	4	3	3	3	2	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	2	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	2	4	3	3	3	3	4
92	4	3	1	4	3	4	4	2	4
93	3	2	1	4	3	2	2	3	3
94	3	2	2	4	2	2	3	2	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	2	1	1	4	2	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	4	3	4	3	3	3	3	4
101	4	2	3	4	3	4	3	4	1
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	2	3	1	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	4	3	4
110	4	3	3	4	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	2	3	4	3	4	3	2	4
114	4	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	3	2	4	3	4	4	2	3
117	3	3	3	4	3	4	4	4	4
118	3	3	3	3	4	3	3	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	2	4	3	4	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	3	4
122	2	3	3	4	3	2	3	3	3
123	3	2	2	4	3	3	3	3	3
124	3	3	2	4	3	4	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	1	3	3	3	3	2	1
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	2	4	3	3	3	2	4
129	3	4	3	4	3	3	4	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	4	3	3	3	4
132	3	3	3	4	4	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	4	3	3	4	3	3	3	4	4
137	4	3	3	4	3	3	3	4	4
138	3	3	3	4	3	3	4	3	4
139	3	4	3	4	3	3	4	4	1
140	3	4	4	4	3	4	3	4	4
141	3	3	3	4	3	4	4	3	4
142	4	4	4	4	3	3	3	3	3
143	4	3	2	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	4	4	3	3	3
147	3	3	4	4	4	4	4	2	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
148	3	3	3	4	4	4	4	3	4
149	4	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	3	3	4	4	3	4	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	4	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	3	3	4	3	4	4	4	4
157	3	3	3	4	3	4	3	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	4	3	3	1
160	3	3	3	4	3	3	3	4	4
161	4	3	3	4	3	3	3	3	3
162	4	4	3	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	4	3	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	3	4	4	4	4	3	4	4	4
168	3	2	3	4	4	3	4	2	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	4	3	3	4	3	3	3	3	3
171	3	4	3	4	4	3	3	3	4
172	4	3	4	4	4	4	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3
174	3	4	3	4	3	3	3	4	4
175	3	3	3	4	3	4	3	3	4
176	4	4	4	4	4	4	4	2	4
177	3	4	3	4	3	3	3	4	4
178	3	4	3	4	3	3	3	2	3
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	4	3	3	4	3	3	3	3	3
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	3	4	3	3	3	2	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	4	3	3	3	2	3
185	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	4	4
187	3	3	4	4	3	3	4	4	4
188	3	3	4	4	3	3	3	4	4
189	3	3	3	2	3	4	4	4	4
190	3	1	2	4	1	3	3	2	3
191	2	3	2	4	3	2	3	2	3
192	3	3	3	4	3	3	4	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
193	3	1	2	4	3	3	3	3	4
194	3	1	2	4	3	2	3	3	4
195	3	1	2	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	3
197	4	4	4	4	4	4	4	3	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	4	3	4	3	4	4	4	4
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	4	3	4	3	3	3	4	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	2	3	2	4	2	2	3	2	1
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	3	4	3	4	3	4	4	3	4
206	3	3	3	3	4	3	3	2	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	3	2	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	4	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	3	4	3	3	3	2	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3
213	3	4	4	4	3	3	4	4	4
214	3	3	3	4	3	4	3	3	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	4	3	3	3	3	3	4	4
217	3	4	3	4	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	3	4	3	3	3	2	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	4
224	3	3	3	4	3	3	3	2	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	4	4	4	4	4	3	4	3	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	4	3	3	4	3	4	4	4	4
230	3	4	3	4	3	3	3	2	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	3	1	3	4	3	3	3	3	4
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	4	3	3	4	4	4
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	3	3	3	4	4	3	3	3	4
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	3	3	3	4	3	3	3	3	4
243	3	3	4	4	3	4	3	3	4
244	3	3	3	4	3	3	3	3	4
245	3	3	3	4	4	3	3	3	4
246	3	3	3	4	3	3	3	3	3
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3
249	3	3	3	4	3	3	4	3	3
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4
251	4	3	4	4	3	3	3	4	4
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	3	3	3	4	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	2	4
255	3	3	2	4	3	3	3	3	3
256	3	3	3	4	3	3	3	3	3
257	3	3	3	4	3	3	3	3	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	3	3	3	4	4	3	3	3	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4
262	3	3	3	4	3	3	3	2	4
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	3	3	3	4	3	3	3	3	3
265	3	3	3	4	3	3	3	3	4
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4
267	3	3	3	4	3	3	3	4	4
268	3	3	3	4	3	3	3	2	4
269	3	3	3	4	3	3	3	3	3
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3
271	3	3	3	4	3	3	3	3	3
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4
274	3	3	3	4	3	3	3	2	4
275	3	3	3	4	3	3	4	3	4
276	4	4	3	4	3	3	4	3	4
277	3	3	3	3	3	3	3	3	4
278	3	3	3	4	3	3	4	3	4
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4
280	3	3	3	4	3	3	3	3	4
281	3	3	3	4	3	3	3	4	4
282	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
283	4	3	3	4	3	3	3	2	3
284	3	3	3	4	3	3	3	3	4
285	3	3	3	4	3	3	3	3	4
286	4	3	3	4	3	3	3	4	4
287	4	4	3	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	3	4	4
289	3	3	3	4	3	3	3	3	4
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4
291	3	4	3	4	3	4	3	4	4
292	3	3	3	4	3	3	4	3	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	3	4	3	4	4	3	4	3	4
295	3	3	3	4	3	4	3	3	4
296	4	3	3	4	3	3	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	3	4	4	4	3	4	3	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	3	3	3	4	3	3	3	3	4
301	3	3	3	4	3	3	3	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	4	3	3	4	3	3	3	3	4
304	3	3	3	4	4	3	3	3	4
305	3	3	3	4	3	4	3	3	4
306	3	3	3	4	3	4	3	3	4
307	4	3	3	4	3	3	4	3	3
308	3	3	3	4	4	4	3	3	4
309	3	3	3	4	3	2	3	3	4
310	3	3	3	4	4	3	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4
313	3	3	3	4	3	3	3	3	4
314	4	3	3	4	3	3	3	3	4
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4
316	3	3	3	4	3	4	3	4	4
317	3	3	3	4	3	3	3	2	3
318	3	3	3	4	3	3	3	3	3
319	3	3	3	4	3	3	3	3	4
320	3	3	3	4	3	3	3	3	4
321	4	3	3	4	3	3	3	3	3
322	3	3	3	4	3	3	3	3	3
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4
324	3	3	3	4	3	3	3	3	4
325	3	3	3	4	3	3	3	3	3
326	3	3	3	4	3	3	3	3	3
327	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	3
330	3	3	3	4	3	3	3	2	3
331	3	3	3	4	3	3	3	3	4
332	3	3	3	4	3	3	3	3	3
333	3	3	3	4	3	3	3	3	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	3	4	3	4	3	4	3	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	4	3	4	3	4	3	4	4
338	3	4	3	4	3	4	3	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	4	3	3	3	3	4
341	3	3	3	4	3	3	3	3	4
342	3	3	3	4	3	3	4	4	4
343	3	3	3	4	3	3	3	3	4
344	3	3	3	4	3	3	3	3	4
345	3	4	4	4	3	3	4	3	4
346	3	4	4	4	3	3	3	3	4
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4
348	4	4	3	4	4	4	4	4	4
349	3	3	3	4	3	3	3	3	3
350	3	4	4	3	4	3	3	4	4
351	3	3	3	4	3	3	3	3	4
352	3	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	4	4	3	4	3	4
354	4	4	3	4	4	4	4	4	4
355	4	4	3	4	3	4	4	4	4
356	3	3	4	4	3	3	4	3	4
357	3	3	3	4	3	3	3	3	4
358	3	3	3	4	3	3	3	3	3
359	3	3	3	4	3	3	4	4	4
360	2	2	4	4	4	4	4	3	4
361	3	3	3	4	3	3	3	3	4
362	3	3	2	3	3	3	3	2	4
363	3	3	3	4	3	3	3	4	4
364	3	3	3	4	3	3	3	3	3
365	3	4	3	4	3	3	3	3	4
366	3	3	3	4	3	3	3	3	4
367	4	3	3	4	3	3	3	3	3
368	3	3	4	4	4	3	3	3	3
369	3	3	4	4	3	3	4	3	4
370	3	3	3	4	3	3	3	3	3
371	3	3	3	4	3	3	3	3	4
372	3	3	3	4	4	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
373	3	3	3	4	3	3	3	3	4
374	3	3	4	4	3	4	3	3	4
375	3	3	3	4	4	3	3	3	4
376	3	3	3	4	3	3	3	3	4
377	3	3	3	4	3	3	3	3	4
378	3	3	3	4	3	3	3	3	4
379	3	3	3	4	3	3	3	3	4
380	3	3	3	4	3	3	3	3	4
381	3	3	3	4	3	3	3	3	3
382	3	3	3	4	3	3	3	3	4
383	3	4	3	4	3	4	4	4	4
384	4	4	4	4	3	4	4	3	4
385	3	3	3	4	3	3	3	3	3
386	4	4	3	4	3	3	3	3	4
387	3	3	3	4	3	3	3	3	4
388	3	3	3	4	3	3	3	3	4
389	4	3	3	4	3	3	4	3	4
390	3	3	3	4	3	3	3	3	4
391	3	4	3	3	3	3	3	2	3
392	3	3	3	4	3	3	3	3	1
393	3	3	3	4	3	3	3	3	4
394	3	3	2	3	2	3	3	2	3
395	3	4	3	4	3	3	3	3	4
396	3	3	3	4	3	3	3	3	4
397	4	4	4	4	3	4	4	4	4
398	3	3	2	4	3	3	3	3	1
399	3	3	4	4	3	4	3	4	4
400	4	3	3	4	3	3	3	3	4
401	4	3	3	4	3	3	3	3	4
402	3	3	4	4	3	3	3	3	1
403	3	3	3	4	3	3	3	3	4
404	3	3	3	4	3	3	4	3	4
405	3	3	3	4	3	3	3	3	3
406	3	3	3	4	3	3	3	3	3
407	4	4	3	4	3	3	3	3	4
408	3	3	3	4	3	3	3	3	3
409	3	3	3	4	3	3	3	3	3
410	4	4	3	4	3	3	3	3	3
411	3	3	3	4	3	3	3	3	4
412	3	4	3	4	4	3	3	4	4
413	3	3	4	4	3	4	4	4	3
414	3	3	3	4	3	3	3	4	3
415	3	3	3	4	3	4	3	3	3
416	3	3	3	4	3	3	3	3	3
417	3	3	3	4	3	3	4	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
418	3	3	3	4	3	3	3	3	4
419	3	3	3	4	3	3	3	3	3
420	3	3	3	4	3	3	3	2	4
421	4	3	3	4	3	3	3	3	4
422	3	3	3	4	3	3	3	3	4
423	3	3	3	4	3	3	3	3	4
424	3	3	3	4	3	4	3	3	3
425	3	3	3	4	3	3	3	3	4
426	3	3	3	4	4	4	4	3	4
427	4	4	3	4	4	3	4	3	3
428	4	3	3	4	3	3	3	3	4
429	3	3	3	4	3	3	3	3	4
430	4	3	3	4	3	3	3	3	4
431	3	3	3	4	3	3	3	3	3
432	3	3	4	4	3	3	3	3	4
433	4	4	3	4	3	3	3	3	4
434	3	3	3	4	3	4	3	3	4
435	3	3	3	4	3	3	3	3	4
436	3	3	3	4	3	3	3	3	4
437	3	3	3	4	4	3	4	3	3
438	3	3	3	4	3	3	4	3	4
439	3	3	3	4	3	3	3	3	4
440	3	3	3	4	3	3	3	3	4
441	4	4	4	4	4	4	4	3	4
442	3	3	2	4	3	4	3	3	4
443	3	2	3	4	3	3	3	3	3
444	3	3	3	4	3	3	3	3	4
445	3	3	3	4	3	3	3	3	4
446	3	3	3	4	3	3	4	3	3
447	3	3	3	4	4	3	3	3	4
448	3	3	3	4	3	3	3	3	3
449	4	3	4	4	3	3	3	3	3
450	3	3	3	4	3	3	3	3	3
451	3	3	3	4	3	3	3	3	4
452	3	3	3	4	4	3	3	3	4
453	3	3	3	4	3	3	3	3	4
454	3	3	3	4	3	3	3	3	4
455	3	3	3	4	3	3	3	3	4
456	3	3	3	4	3	3	3	4	4
457	3	3	3	4	3	3	3	3	3
458	3	3	3	4	3	3	3	3	3
459	3	3	3	4	3	3	3	3	4
460	3	3	3	4	3	3	3	3	3
461	3	3	3	4	3	3	3	3	4
462	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
463	3	3	3	4	3	3	3	3	3
464	3	3	3	4	3	3	3	3	3
465	3	3	3	4	3	3	3	3	3
466	3	3	3	4	3	3	3	3	4
467	3	3	3	4	3	3	3	3	4
468	3	2	3	4	3	3	3	2	3
469	4	4	3	4	3	3	4	3	4
470	3	3	3	4	3	3	3	3	3
471	4	4	3	4	4	4	4	4	4
472	3	2	3	3	4	4	3	3	4
473	3	3	3	4	3	3	3	3	4
474	4	4	4	4	3	3	3	3	4
475	3	3	3	4	3	3	3	3	4
476	3	3	3	4	3	3	4	3	4
477	4	3	3	4	3	3	4	3	3
478	3	3	3	4	3	3	3	3	4
479	3	3	3	4	3	3	3	3	4
480	3	3	3	4	3	3	3	3	3
481	3	3	3	4	3	3	3	3	3
482	3	3	3	4	3	3	4	3	3
483	3	3	3	4	3	3	3	3	4
484	3	3	3	4	3	3	3	3	4
485	3	3	3	4	3	3	4	3	4
486	3	3	3	4	3	3	3	3	4
487	3	3	3	4	3	3	3	3	4
488	3	3	3	4	3	3	3	3	3
489	3	3	3	4	3	3	3	3	4
490	3	3	3	4	3	3	3	3	3
491	3	3	3	4	3	3	4	3	4
492	3	3	3	4	3	3	4	3	4
493	4	3	4	4	3	3	3	3	3
494	3	3	3	4	4	3	3	4	4
495	3	3	3	4	3	4	3	3	4
496	3	3	3	4	3	3	3	3	3
497	3	3	3	4	3	3	3	4	3
498	3	4	3	4	3	4	4	3	4
499	3	3	3	4	3	3	3	3	4
500	3	4	2	4	4	4	4	4	4
501	3	3	3	4	3	3	3	3	3
502	3	3	3	4	3	4	3	3	3
503	3	3	3	4	3	3	3	3	3
504	3	3	3	4	3	3	3	3	4
505	3	3	3	4	3	3	3	3	3
506	3	3	3	4	3	3	3	3	3
507	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
508	3	3	3	4	3	3	3	3	3
509	3	3	3	4	3	4	3	3	3
510	3	3	3	4	3	3	3	3	3
511	4	3	3	4	3	3	3	3	3
512	3	3	3	4	3	3	3	3	4
513	3	3	3	4	3	3	3	3	4
514	3	3	3	4	3	3	3	3	3
515	3	3	3	4	3	3	3	3	4
516	3	4	3	4	3	3	3	3	4
517	3	3	3	4	3	3	3	3	4
518	3	3	3	4	4	4	3	3	3
519	3	3	4	4	3	3	3	3	4
520	3	3	3	4	3	3	3	2	2
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	3	3	3	4	3	3	3	3	3
523	3	1	2	4	3	3	3	2	3
524	2	3	3	4	3	3	3	3	4
525	3	1	2	4	3	3	3	3	4
526	3	3	3	4	4	4	4	4	4
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	4	3	3	4	3	4	3	3	3
529	4	4	4	4	4	4	4	4	4
530	3	4	3	4	4	4	3	4	4
531	3	3	3	4	3	3	3	3	4
532	4	4	4	4	4	4	4	4	1
533	3	3	2	4	3	4	4	4	4
534	3	3	3	4	3	3	3	3	3
535	3	3	3	4	3	3	3	3	4
536	3	3	3	4	3	3	3	3	4
537	3	2	2	4	3	3	3	1	3
538	3	3	3	4	3	3	3	3	4
539	4	3	3	4	4	4	3	4	4
540	3	3	4	3	4	4	4	4	3
541	3	3	3	4	3	3	3	3	4
542	3	3	3	4	3	3	3	3	4
543	3	3	3	4	3	4	3	3	4
544	3	3	3	3	3	3	3	4	3
545	3	3	3	4	3	3	3	3	4
546	3	3	3	4	4	4	3	3	3
547	3	3	3	4	3	3	3	3	4
548	3	3	3	4	3	3	4	3	3
549	3	3	3	4	3	3	3	3	4
550	3	3	3	4	3	3	3	3	3
551	3	4	3	4	3	3	3	3	3
552	3	3	4	4	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
553	3	3	3	4	3	3	3	3	3
554	3	3	3	4	3	3	3	3	3
555	3	3	3	4	3	3	3	3	3
556	4	3	3	4	3	3	4	3	4
557	4	3	3	4	3	3	4	3	4
558	3	3	3	4	3	4	3	3	1
559	4	4	4	4	4	4	4	4	4
560	3	4	4	4	4	4	4	4	4
561	4	3	3	4	3	3	4	4	4
562	3	3	3	4	3	3	3	3	4
563	3	3	3	4	3	3	3	3	4
564	3	3	3	4	3	4	3	4	3
565	3	3	3	4	3	3	4	3	4
566	3	3	3	4	3	3	3	3	3
567	3	3	3	4	3	3	3	3	4
568	3	3	3	4	3	3	3	3	4
569	4	3	3	4	3	3	3	3	4
570	4	3	3	4	3	4	4	4	4
571	3	2	3	4	3	4	4	4	4
572	3	3	3	4	3	3	3	3	4
573	3	3	3	3	3	3	3	3	3
574	3	3	3	4	3	3	3	3	3
575	3	3	3	4	3	3	3	3	3
576	3	3	3	4	3	3	3	3	4
577	3	3	3	4	3	3	3	3	4
578	3	3	3	4	3	4	3	3	4
579	3	4	4	4	3	3	3	4	4
580	3	3	3	4	3	3	3	3	4
581	3	3	4	4	3	3	3	4	4
582	3	3	3	4	3	3	3	3	3
583	3	3	3	3	3	3	3	3	4
584	3	3	3	3	3	3	3	3	4
585	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Nilai	1841	1811	1775	2312	1829	1858	1873	1802	2137
NRR	3.150	3.100	3.030	3.950	3.130	3.180	3.200	3.080	3.650
NRR Tertimbang	0.35	0.34	0.33	0.43	0.34	0.35	0.35	0.34	0.4
Jumlah NRR Tertimbang			3.23						
IKM Unit Pelayanan			80.75						
Mutu Pelayanan			BAIK						

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3.150	78,75	B
U2	Prosedur	3.100	77,5	B
U3	Waktu Pelayanan	3.030	75,75	B
U4	Biaya/Tarif	3.950	98,75	A
U5	Produk Layanan	3.130	78,25	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.180	79,5	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.200	80	B
U8	Maklumat Pelayanan	3.080	77	B
U9	Penanganan Pengaduan	3.650	91,25	A

Mutu Pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan
SANGAT BAIK	88.31 - 100	A
BAIK	76.61 - 88.30	B
KURANG BAIK	65.00 - 76.60	C
TIDAK BAIK	25.00 - 64.99	D

INFOGRAFIS LAPORAN IKM



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER 2 TAHUN 2023

Survei kepuasan masyarakat merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga diperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang ditunjukkan melalui nilai IKM, dengan tujuan memperbaiki kinerja unit pelayanan publik sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

Biaya/tarif	A 98,75
Penanganan Pengaduan	A 91,25
Perilaku pelaksana	B 80,00
Kompetensi pelaksana	B 79,50
Persyaratan	B 78,75
Produk layanan	B 78,25
Prosedur	B 77,50
Maklumat Pelayanan	B 77,00
Waktu pelayanan	C 75,75



DASAR HUKUM

Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor 14 Tahun 2017

NILAI IKM

80,75

MUTU PELAYANAN
B (Baik)

KARAKTERISTIK RESPONDEN



JENIS KELAMIN

Jumlah responden 585 orang dan didominasi responden **perempuan** sebanyak 315 orang (53,85%), sedangkan responden laki-laki 270 orang (46,15%).



PENDIDIKAN

Didominasi oleh responden dengan **pendidikan akhir SLTA** sejumlah 373 orang (63,76%).



PEKERJAAN

Jenis pekerjaan responden terbanyak kedua adalah **pegawai swasta** sejumlah 201 orang (34,36%) sedangkan 38,29% masuk dalam pekerjaan lainnya



PELAYANAN

Pelayanan terbanyak yang diajukan responden yaitu **Kartu Keluarga** sejumlah 71 (12,14%).

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode [Semester I 2023]



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tangerang

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang periode Semester I 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,23	B
2	Prosedur	3,18	B
3	Waktu Pelayanan	3,01	C
4	Biaya/Tarif	3,91	A
5	Produk Layanan	3,16	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	B
7	Perilaku Pelaksana	3,29	B
8	Maklumat Pelayanan	3,04	C
9	Penanganan Pengaduan	3,58	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	- Program jemput bola perekaman KTP-el melalui program Goes To School	√	√	√	√	DAFDUK dan PIAK
		- Program jemput bola akte kelahiran ke kelurahan dan rumah sakit.	√	√	√	√	CAPIL
		- Program jemput bola pelayanan perkawinan di Vihara.	√	√	√	√	CAPIL
		- Program jemput bola pelayanan IKD (Identitas Kependudukan Digital) ke OPD, sekolah/ perguruan tinggi, perusahaan swasta	√	√	√	√	PIAK dan DAFDUK
		- Program Pelayanan Weekend Service untuk lansia.	√	√	√	√	DAFDUK dan CAPIL
		- Menambah sarana prasarana pendukung proses pelayanan seperti penambahan			√	√	Sekretariat dan Bidang

		komputer, laptop dan printer untuk efisiensi waktu pelayanan.					
2	Maklumat Pelayanan	- Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	PDIP
		- Memberikan penghargaan TOP 9 kepada pegawai pelayanan terbaik				√	PDIP

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Program jemput bola perekaman KTP-el melalui program Goes To School	Sudah	Disdukcapil datang ke sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman siswa di sekolah dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan pihak sekolah terkait data siswa yang akan perekaman.		- Jaringan di lapangan tidak stabil, sehingga menggunakan jaringan pribadi milik operator - Total data perekam yang diberikan dengan hasil rekam tidak sesuai, lebih sedikit hasil perekaman - Petugas yang ke lapangan terkendala dengan kendaraan operasional untuk mmbawa alat perekaman, sehingga hanya petugas yang sama tutun ke lapangan

2.	Program jemput bola akte kelahiran ke kelurahan dan rumah sakit.	Sudah	Pegawai Disdukcapil datang ke kelurahan dan RSUD Tangerang, RSUD Balaraja untuk pelayanan akte kelahiran		- Masih terdapat syarat dokumen warga yang belum lengkap
3.	Program jemput bola pelayanan perkawinan di Vihara.	Sudah	Pegawai Disdukcapil datang Vihara untuk pelayanan perkawinan		- Kurangnya disiplin waktu
4.	- Program jemput bola pelayanan IKD (Identitas Kependudukan Digital) ke OPD, sekolah/ perguruan tinggi, perusahaan swasta	Sudah	-Pegawai Disdukcapil jemput bola ke OPD, sekolah/perguruan tinggi, Perusahaan swasta untuk pelayanan instalasi IKD		Terdapat Jaringan atau device masyarakat yang tidak support untuk install IKD

5.	Program Pelayanan Weekend Service untuk lansia.	Sudah	Disdukcapil jemput bola pelayanan untuk warga lansia		Sedikit kendala dalam mengarahkan lansia untuk proses pelayanan
6.	Menambah sarana prasarana pendukung proses pelayanan seperti penambahan komputer, laptop printer, mesin antrian untuk efisiensi waktu pelayanan.	Sudah	Sudah dilakukan penambahan sarana prasarana yang mendukung kenyamanan pelayanan seperti mesin antrian dan device		- Penambahan device sudah dilakukan namun untuk jaringan masih sering ada gangguan kestabilan jaringan

7.	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Telah dilakukan bimtek capacity building untuk meningkatkan semangat pegawai terkait service excellent		- Jumlah warga yang harus dilayani sangat banyak sehingga masih ada warga yang belum terlayani dengan baik karena keterbatasan jumlah pegawai terhadap jumlah warga
8.	Memberikan penghargaan TOP 9 kepada pegawai pelayanan terbaik	Belum	-	-	- Terkendala ketersediaan anggaran

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 87,5 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu Memberikan penghargaan TOP 9 kepada pegawai pelayanan terbaik dikarena terkendala ketersediaan anggaran.

Tigaraksa, November 2023

**KEPALA DINASKEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGERANG**


H.CR. INTON, S.IP.M.Si

Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 19650514 199303 1 005