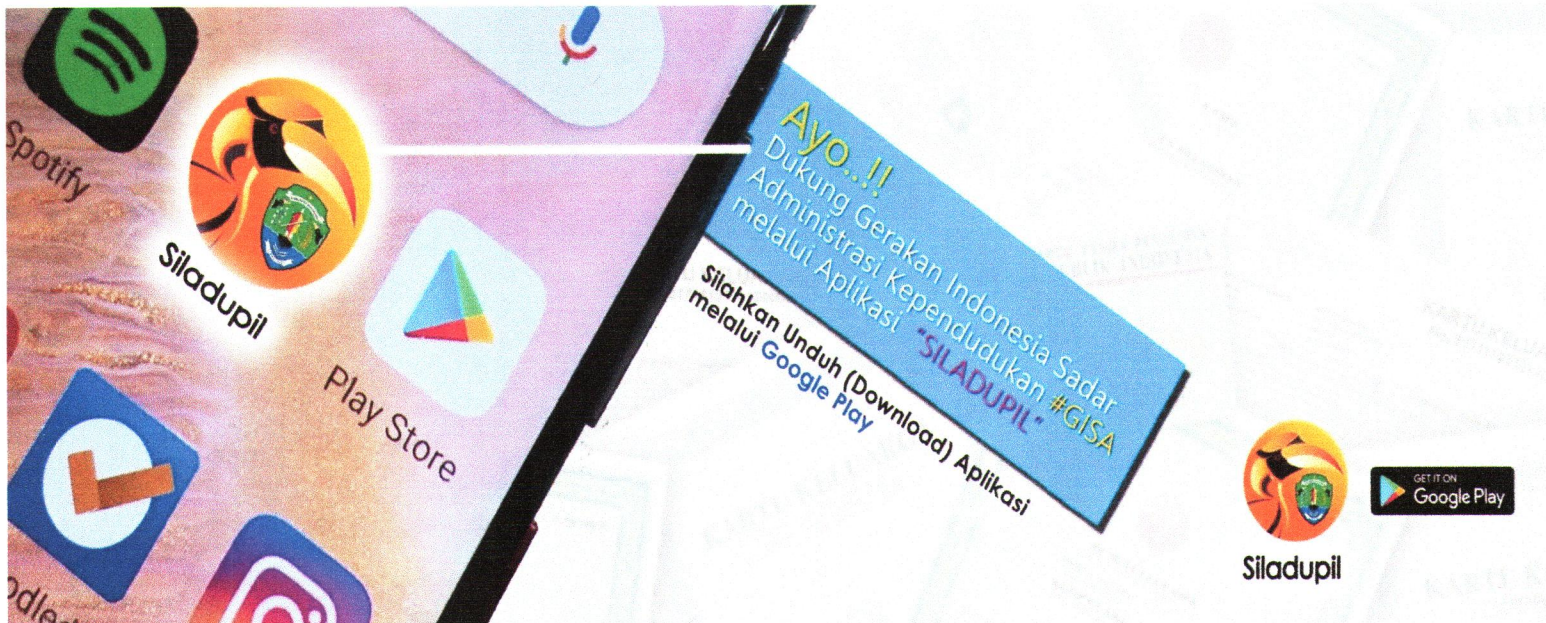




**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
2024**

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
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	
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan.....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data.....	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait pelaksanaan SKM.....	21
4. Lembar Publikasi.....	22

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 mengamanatkan 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 Bulungan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Utara, 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

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 (SKM) dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, dimana dalam hal ini dilakukan sepenuhnya oleh Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Bulungan 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. **Kedisiplinan Petugas** : Kedisiplinan merupakan ketepatan waktu melayani masyarakat sesuai waktu / jam Pelayanan yang telah ditentukan.
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 pada unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dan Mall Pelayanan Publik (MPP). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Februari – Juni 2024	74

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari beberapa layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan baik secara offline dan online dalam kurun waktu 4 (empat) Bulan adalah sebanyak 500 orang. Sedangkan yang menjadi responden dalam survey ini adalah penerima layanan secara tatap muka (offline) sekitar 250 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 152 (150) orang.

Tabel Sample Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (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
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	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

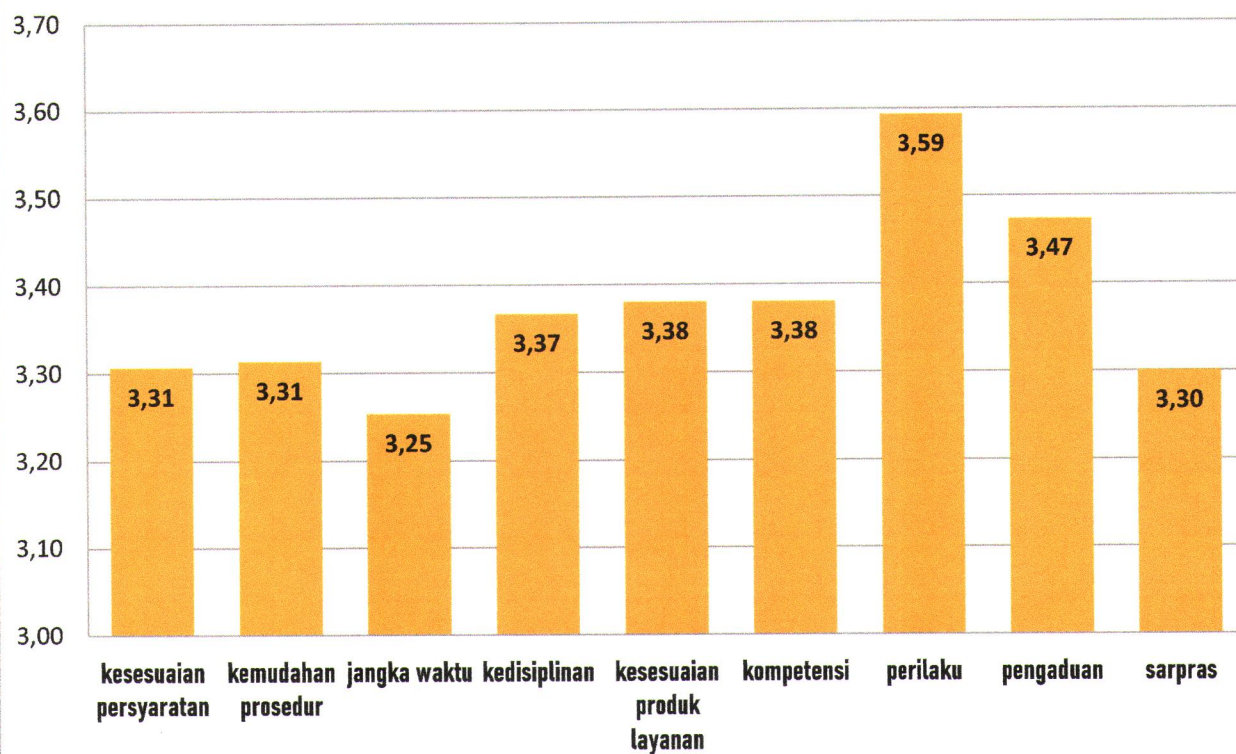
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	82	55%
		PEREMPUAN	68	45%
2	PENDIDIKAN	SD KEBAWAH	6	4%
		SLTP	20	13%
		SLTA	67	45%
		DIII	10	7%
		SI	42	28%
		S2	1	0.6 %
		Tidak Mencantumkan	4	3%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	8	5%
		PEGAWAI SWASTA	24	16%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	24	16%
		PELAJAR/MAHASISWA	32	21%
		LAINNYA	57	38%
		Tidak Mencantumkan	5	3%
4	JENIS LAYANAN	KTP	62	41%
		KIA	13	9%
		KARTU KELUARGA	43	29%
		AKTA-AKTA	32	21%

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

Pengolahan data SKM 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	3,31	3,31	3,25	3,37	3,38	3,38	3,59	3,47	3,30
	unsur									
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	A	B
IKM	Unit	84,35 (B atau Baik)								
Layanan										

IKM per Unsur pada Disdukcapil Kabupaten Bulungan Tahun 2024 Semester I



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, unsur Kecepatan waktu pelayanan / waktu penyelesaian mendapatkan nilai mutu paling rendah yaitu 3,25. Kemudian unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai mutu terendah kedua yaitu 3,30.

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

- “Ruang tunggu tempat pelayanan sangat sempit”
- “Tidak tersedianya parkir untuk kendaraan roda 4”.
- “Loket pelayanan ditambah dan proses dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- Meningkatkan Pelayanan jemput bola
- Fasilitasi Peralatan Perekaman (rekam cetak) KTP el dan KIA diKecamatan yang telah tersedia jaringan internet dan Listrik / PLN.
- Harus Bolak Balik dalam pembuatan akte kelahiran karena adanya kesalahan penulisan nama.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- Perlu sosialisasi standar pelayanan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP)

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

- Kurang pemahaman akan pelayanan online “Siladupil” sehingga masyarakat masih datang langsung ke kantor.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Perlu pemahaman masyarakat akan alur pelayanan administrasi kependudukan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

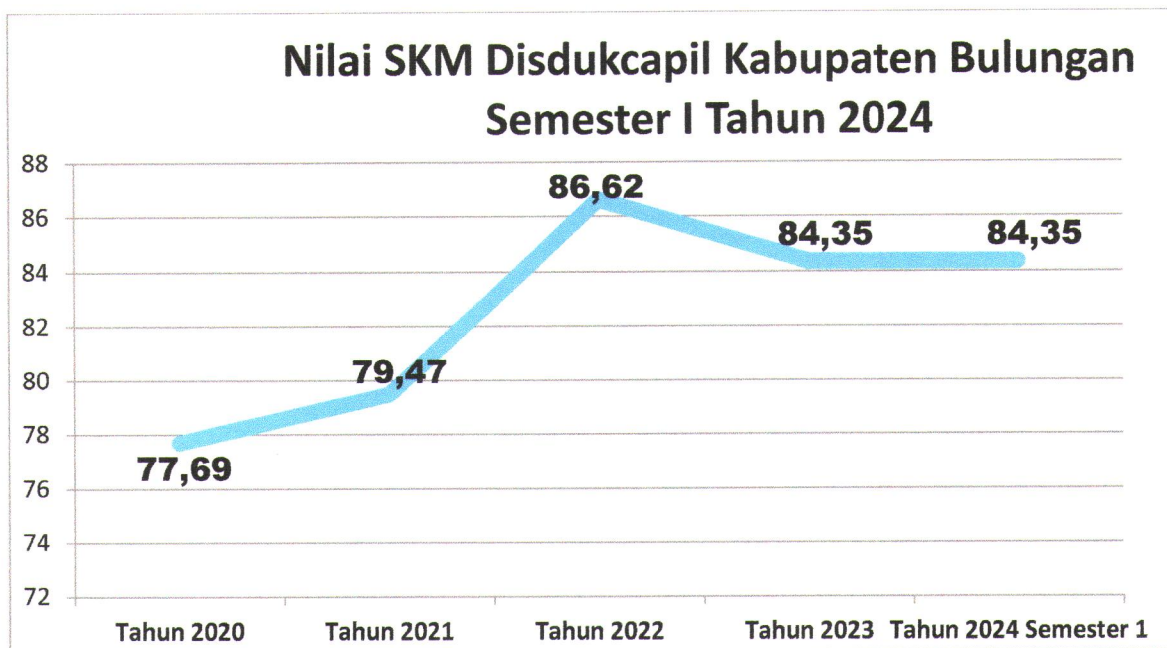
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Peningkatan sosialisasi aplikasi “Siladupil” memberikan kemudahan dalam Pendaftaran dan cetak sendiri dokumen kependudukan	√	√	√	√	Disdukcapil Bulungan
		Meningkatkan Pelayanan Jemput Bola		√	√	√	...
		Sosialisasi / publikasi Alur Pelayanan atau standar pelayanan melalui media elektronik dan atau Forum Konsultasi Publik.	√	√	√		...
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan koordinasi dengan pemerintah Daerah Kab. Bulungan untuk peningkatan sarana dan prasarana kantor.	√	√	√	√	...

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 Bulungan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2020 hingga Tahun 2024 semester I pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari – Juni Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,35. Meskipun demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Bulungan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020.
- Unsur pelayanan yang merupakan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan sarana prasarana.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan, dan sikap petugas layanan.

Tanjung Selor, 20 Juni 2024



Kepala Dinas,

H. Jamaluddin Saleh, S.Pd
Pembina Utama Muda IV/C
NIP. 196807261997021004

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Sudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P*)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudaratentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan :</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten . d. Sangat kompeten</p>	<p align="center">P*)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Disdukcapil Bulungan :</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah. d. Sangat mudah</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan :</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah . d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan :</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat. d. Sangat cepat</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan:</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan:</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan :</p> <p>a. Bunk b. Cukup baik c. Baik . d. Sangat baik</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat sudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan :</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>		
<p>Saran – saran :</p>			

*) Keterangan : P Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

Jenis Layanan : Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
 Jumlah Popula : 150
 Jumlah Targe : 150

No Urut Resp.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki	38	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2	Perempuan	29	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	Perempuan	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	Laki-laki	32	S1	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Laki-laki	28	SMA	LAINNYA	3	4	4	3	4	3	3	4	4
6	Laki-laki	20	SD	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	Perempuan	18	SMP	PELAJAR MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
8	Laki-laki	17	SMP	PELAJAR MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	Laki-laki	23	S1	PEGAWAI SWASTA	3	4	4	3	4	3	4	1	4
10	Perempuan	22	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Perempuan	25	S1	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	3	3
12	Laki-laki	27	SMP	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Laki-laki	23	SMA	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	Perempuan	41	SMP	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	3	4	3
15	Perempuan	28	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	2	4
16	Laki-laki	18	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	4	3	4
17	Laki-laki	25	SMA	-	3	4	4	4	4	4	4	2	4
18	Laki-laki	23	S1	PELAJAR MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	3	4	2
19	Laki-laki	49	SMA	LAINNYA	3	3	3	2	3	3	2	3	3
20	Perempuan	18	SMP	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Perempuan	43	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	2	3
22	Perempuan	19	-	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	Perempuan	25	DIII	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	3	4	4
24	Laki-laki	38	SMA	LAINNYA	3	2	3	3	3	3	3	3	4
25	Perempuan	42	DIII	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
26	Perempuan	19	SMA	LAINNYA	4	4	3	3	4	4	3	4	3
27	Perempuan	42	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	3	4	3	4	2
29	Perempuan	22	SMA	WIRASWASTA	3	4	3	3	4	4	4	4	4
30	Laki-laki	32	S1	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
32	Perempuan	25	S1	WIRASWASTA	3	2	2	3	3	3	3	3	4
33	Perempuan	25	S1	WIRASWASTA	3	2	2	3	3	3	3	3	4
34	Laki-laki	-	SMP	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	4	3	2
36	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	4	4	3
37	Laki-laki	-	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Laki-laki	33	S1	LAINNYA	3	3	4	3	3	4	4	4	4
39	Perempuan	25	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	4	4
40	Perempuan	24	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	Perempuan	22	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	Perempuan	25	S1	PEGAWAI SWASTA	3	3	2	3	3	3	3	1	2
43	Laki-laki	30	SMA	POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	Laki-laki	26	S1	PEGAWAI SWASTA	3	3	2	4	3	4	4	2	2
45	Perempuan	45	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	3	4
46	Laki-laki	22	S1	LAINNYA	3	3	2	2	3	4	4	4	2
47	Perempuan	28	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	3	4	3	3	1	2
48	Perempuan	24	SD	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Laki-laki	16	SMP	PELAJAR MAHASISWA	4	4	3	3	3	3	4	4	3
50	Laki-laki	18	SMP	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	4	4	3	4	1	3
51	Perempuan	26	SMA	-	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	Laki-laki	25	S1	PELAJAR MAHASISWA	4	3	3	3	3	3	4	4	3
53	Perempuan	28	SMP	-	4	4	3	3	3	3	4	4	3
54	Perempuan	23	SMA	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	4	3	3	2	3
55	Laki-laki	55	S1	WIRASWASTA	4	3	3	3	3	3	3	4	3
56	Perempuan	20	DIII	PELAJAR MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Perempuan	24	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	Laki-laki	27	SMP	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	Perempuan	48	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	Laki-laki	30	S1	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Laki-laki	28	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Laki-laki	41	SMA	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Laki-laki	35	DIII	PEGAWAI SWASTA	3	3	2	3	3	3	3	3	3
64	Perempuan	23	SMA	LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	4	2
65	Laki-laki	40	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	4	4	4	4

66	Laki-laki	28	S1	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	Perempuan	41	DIII	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	Perempuan	19	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	4	3	3	3	3	3	3	2
69	Laki-laki	44	SMP	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	Laki-laki	29	DIII	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	Laki-laki	25	SMA	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
72	Laki-laki	18	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	4	3	3	4	4	4	4	3
73	Perempuan	35	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	4	3	3	4	4
74	Perempuan	18	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	4	3	3	3	3	4	3
75	Laki-laki	36	S1	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	4	3	4	4
76	Perempuan	32	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	4	3	4	3	3	4	4	4	4
79	Perempuan	22	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	4	3	3	3	3
80	Laki-laki	32	S1	WIRASWASTA	3	3	4	4	4	4	4	2	3
81	Perempuan	42	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
82	Perempuan	48	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4
83	Perempuan	25	DIII	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Laki-laki	26	SMP	LAINNYA	3	2	2	3	3	3	3	4	2
85	Perempuan	24	SMA	LAINNYA	3	2	3	3	3	3	3	4	2
86	Laki-laki	35	S1	WIRASWASTA	3	4	3	3	3	4	3	1	3
87	Perempuan	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Perempuan	19	SD	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	2	4
89	Laki-laki	39	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	Perempuan	36	SMP	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	1	3
91	Laki-laki	25	S1	WIRASWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Perempuan	32	DIII	PEGAWAI SWASTA	3	2	3	3	3	3	3	3	2
93	Laki-laki	18	-	PELAJAR MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	Perempuan	28	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
95	Laki-laki	35	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Perempuan	51	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Perempuan	18	SMA	PELAJAR MAHASISWA	4	4	3	3	3	3	3	4	2
98	Laki-laki	27	S1	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
99	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	Perempuan	39	S1	PEGAWAI SWASTA	3	3	4	3	4	3	4	1	4
101	Laki-laki	54	S1	PEGAWAI SWASTA	3	4	3	3	3	3	3	3	3
102	Laki-laki	28	SMA	PEGAWAI SWASTA	3	2	2	3	3	3	3	3	3
103	Laki-laki	53	SMA	LAINNYA	3	3	2	3	3	3	3	3	3
104	Laki-laki	18	SMP	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	3	3	4
105	Perempuan	38	-	LAINNYA	3	3	4	3	4	3	3	3	3
106	Perempuan	18	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	4	3	4
107	Laki-laki	25	S1	LAINNYA	4	4	4	3	3	3	4	4	2
108	Laki-laki	38	SMA	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Perempuan	26	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	Perempuan	58	SMP	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	Perempuan	23	DIII	PELAJAR MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	Laki-laki	20	SMP	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	2
113	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	2	2	3	3	4	4	3	4
114	Laki-laki	41	SMP	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	Laki-laki	39	DIII	LAINNYA	4	3	4	3	4	3	3	4	4
116	Perempuan	43	S1	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	3	4	4
117	Laki-laki	53	SMA	TNI	3	4	3	4	3	4	3	3	4
118	Laki-laki	30	S1	LAINNYA	3	4	4	3	3	3	3	4	3
119	Laki-laki	30	S1	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	2
120	Perempuan	31	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	4
121	Perempuan	39	SMP	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Perempuan	30	SMA	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	4	3	3	4	3
123	Laki-laki	23	SMA	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	4	3
124	Laki-laki	42	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Laki-laki	38	S1	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	4	4	4	3	3
126	Laki-laki	40	SMA	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
127	Laki-laki	35	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Laki-laki	20	SD	LAINNYA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
129	Laki-laki	42	SMP	WIRASWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
130	Laki-laki	17	-	PELAJAR MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
131	Perempuan	42	SD	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR MAHASISWA	3	3	4	3	3	3	4	4	3
133	Laki-laki	50	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
134	Laki-laki	-	SMA	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

135	Perempuan	25	S1	LAINNYA	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
136	Laki-laki	38	SD	WIRASWASTA	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
137	Perempuan	35	SMP	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
138	Laki-laki	47	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
139	Perempuan	29	S1	WIRASWASTA	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
140	Laki-laki	28	S1	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	Perempuan	-	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	Perempuan	33	S1	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
143	Perempuan	42	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	Perempuan	25	S1	LAINNYA	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
145	Perempuan	54	SMA	LAINNYA	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
146	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
147	Laki-laki	37	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
148	Laki-laki	42	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
149	Perempuan	21	SMA	PELAJAR MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	Laki-laki	18	SMA	-	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
Total					496	497	488	505	507	507	539	521	495	
IKM Per Unsur					3,31	3,31	3,25	3,37	3,38	3,38	3,59	3,47	3,30	3,37
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT													84,35	

Nilai per unsur = Total Nilai per unsur / 150 (banyaknya respon)

Nilai Indeks: 3,37

IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25

: 3,37 x 25

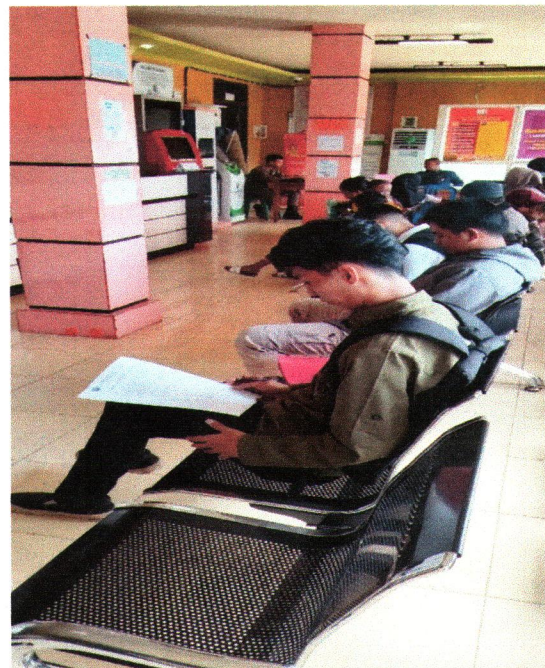
: 84,35

NRR Per Unsur

NO.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	MUTU
U1	Persyaratan	87,67	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,00	B
U3	Waktu Pelayanan	86,33	B
U4	Disiplin Petugas	86,83	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,83	B
U6	Kompetensi Pelaksana	87,00	B
U7	Perilaku pelaksana	87,17	B
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	88,67	A
U9	Sarana Dan Prasarana	85,50	B

Nilai	Nilai interval (NI)	Nilai Interval konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Lembar Publikasi

NILAI IKM	PELAYANAN DISDUKCAPIL
<h1>84,35</h1>	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 150 ORANG</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 82 Orang P = 68 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 6 Orang : SMP = 20 Orang : SMA = 67 Orang : DIII = 10 Orang : S1 = 42 Orang : S2 = 1 Orang</p> <p>TIDAK MENCANTUMKAN PENDIDIKAN = 4 Orang</p> <p style="text-align: center;">Periode Survei Januari S/d Juni 2024</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	