LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN SUMBA TIMUR

TRIWULAN II

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur Triwulan II Tahun 2022. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur kepada masyarakat khususnya para pemohon layanan administrasi kependudukan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selajutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh staf atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Waingapu, 01 Juli 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sumba Timur,

Safriyanti Ina Dapadeda, S.Sos
Pembina
NIP. 197106201997032009

DAFTAR ISI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Hukum 1

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Sasaran 2

1.5 Prinsip 2

1.6 Ruang Lingkup 3

1.7 Manfaat 3

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI 5

2.1. Definisi Survei 5

2.2. Metode dan UnsurSurvei 5

2.3. Langkah-langkahPenyusunanSurveiKepuasan Masyarakat 6

2.4. Langkah-langkah pengolahan data 8

2.5. Perangkat Pengolah Data 9

2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survey 10

2.7. PenyusunanJadwal 11

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 11

3.1. Penetapan Waktu PelaksanaanSurveiKepuasan Masyarakat 12

3.2. Jumlah Responden 13

3.3. Lokasi dan waktuPengumpulan Data Responden 13

3.4. Indeks Tiap Unsur Pelayanan 13

3.5. KarakteristikResponden 15

3.6. Rencana Tindak Lanjut 21

BAB IV 22

PENUTUP 22

4.1. Kesimpulan 22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak di jumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang di harapkan masyarakat. Hal ini di tandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang di sampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di mana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah di ubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, di perlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restruck turisasitim strategi pelayanan. Strategi ini di harapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat di lihat dari hasil survei, untuk itu perlu di laksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Sumba Timur adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah di ubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di maksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam Menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat di gunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba para permohonan layanan administrasi kependudukan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selajutnya secara berkesinambungan.

1.4 Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, di lakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus di publikasikan dan mudah di akses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

   Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

   Hal-hal yang di atur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat di laksanakan dan di pertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

   Survei kepuasan masyarakat harus di lakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk megetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Berkeadilan

   Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangka semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netral

   Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7 Manfaat

Manfaat yang di harapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Di ketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Di ketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah di laksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya tindak lanjut yang perlu di lakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Di ketahui 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 Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat di ketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksaan Survei Kepuasaan Masyarakat sudah di tetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasaan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang di lakukan oleh penyelenggara pelayanan public terhadap layanan publik yang di berikan kepada masyarakat. Survei dapat di lakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode dan UnsurSurvei

Metode yang di gunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psiko metrik yang umum di gunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering di gunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden di minta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang di jadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan pelayanan
   Syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur
   Tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Pelayanan Gratis

   Semua pelayanan administrasi kependudukan di berikan kepada masyarakat tanpa biaya/tidak berbayar/gratis

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.

   Hasil pelayanan yang telah di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifika sijenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana Kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
9. Sarana dan Prasarana

2.3. LangkahPenyusunanSurveiKepuasan Masyarakat

Angka indeks yang di dapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhada pelayanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

2.3.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang)

2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

   Dalam penyusunan SKM di gunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner di susun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir **(Lampiran I)** pada lampiran ini.

b. Bagian dari kuesioner

   Kuesioner di bagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

   Bagian I : Judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survey

   Bagian II : Identitas responden meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan

yang diperoleh. Selain itu dapat di tambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III: Pertanyaan terstruktur berisikan jawaban dengan pilhan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresisai.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban di bagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) **Tidak baik**, di beri nilai persepsi 1
2) **Kurang Baik**, di beri nilai persepsi 2
3) **Baik**, di beri nilai persepsi 3
4) **Sangat baik**, di beri nilai persepsi 4

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden /sampel penelitian menggunakan table atau rumus cukup bervariasi. Tekhnik penarikan sampel dapat di sesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden di pilih secara acak yang di tentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari **Krejcie dan Morgan (Lampiran II)**, dengan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden di lakukan di lokasi, di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur pada waktu jam layanan sedang berlang sung atau jam kerja layanan.

2.3.4. PelaksanaanPengumpulan Data

1. Pengumpulan Data
   Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu di tanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah di tetapkan.
2. Pengisian, Pengumpulan Kuesioner
   Pengisian kuesioner dapat di lakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :
   a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya di kumpulkan di tempat yang telah di sediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
   b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
      1) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya cara ini hasilnya akan cenderung akan subjektif. Unutk mengurangi subjek tifitas dapat melibatkan unsur pengawasan.
      2) Unit independen yang sudah berpengalaman baik di puat propinsi atau kabupaten/kota. Independensi perlu di ghin dari hasil yang subjektif.

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Metode Pengolahan data Nilai SKM di hitung dengan menggunakan ”nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang di kaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas di konservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karak teristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan di mungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang di anggap relevan; dan

b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2.5. Perangkat Pengolah Data

a. Pengolahan data dengan Komputer
   Data *entry* dan penghitungan survey dapat di lakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

b. Pengolahan secara manual
   1) Data isian kuesioner dari setiap responden di masukan kedalam formular mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, di mana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus di lakukan survei.

   Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei perunsur pelayanan, sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

   Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan di jumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang di isi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan di bagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini di lakukan karena ada tiga unsur yang harus di nilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata- rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut di kaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai Survey pelayanan

   Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut di jumlahkan.

c. Nilai Index Pelayanan

   Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d. Pengujian Kualitas Data

   Data pendapatmasyarakat yang telah di masukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang di himpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dapat di gunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survey

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, di susun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

   Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan di peroleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan di kalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagai mana table berikut:

   Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Pelayanan gratis	D
5	Produk spesifikasi jenis layanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	H
9	Sarana dan prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan di hitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11) + (e x 0,11) + (f x 0,11) +
(g x 0,11) + (h x 0,11) + (I x 0,11) = X

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat di simpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah di konversi= Nilai Indeks x Nilai Dasar =… x 25 =…(lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, di prioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap di pertahankan.

2.7. PenyusunanJadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat di perkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	JadwalPelaksanaan
1.	Persiapan	6 (enam) harikerja
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	6 (enam) harikerja
3.	Pengolahan Data Indeks	6 (enam) harikerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	6 (enam) harikerja

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang di gunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden di minta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / Tarif*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana**)
7. Perilaku Pelaksana**)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur, di peroleh hasil sebagai berikut:

3.1. Penetapan Waktu PelaksanaanSurveiKepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat di mulai dari tanggal 04 April 2022 sampai dengan 30 Juni 2022, di laksanakan pada jam kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur . Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat di lihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal pelaksanaan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	04 April s.d.04 Mei2022
2.	Pengumpulandata/survey IKM	07 Mei s.d. 06 Juni 2022
3.	Pengolahan Data Indeks	07 Juni s.d. 24 Juni 2022

4.	Penyusunan dan Pelaporan	27 Juni s.d 30 Juni 2022

3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden / sampel penelitian menggunakan table atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat di sesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang di perlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden di pilih secara acak yang di tentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur menggunakan rumus table pengambilan sampel yang cukup popular yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan pemohon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur setiap bulan rata-rata berkisar antara 1000 s.d 1500 pemohon layanan administrasi kependudukan, baik yang akan mengajukan layanan,layanan konsultasi maupun layanan pengambilan dokumen administrasi kependudukan yang telah terbit. Untuk itu jika dengan memperhatikan table Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 1000 responden /pemohon perizinan, maka di butuhkan sampel (n) sebanyak 150 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

3.3. Lokasi dan waktuPengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data di ambil dari responden /sampel/pemohon layanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur yang di laksanakan pada tanggal 04 April sampai dengan 30 Juni 2022.

Berdasarkan jadwal yang telah di tentukan, survei kepuasan masyarakat di laksanakan mulai dari tanggal 06 Mei s/d 06 Juni 2022 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur.

3.4. Indeks Tiap Unsur Pelayanan

a) Nilai Rata-rata tiap Unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan di jumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang di isi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan di bagi dengan jumlah responden sebanyak 150 responden. Hasil survei di peroleh data sebagaiberikut:

Tabel 5. Hasil rata-rata tiap unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3.37
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.35
3.	Waktu penyelesaian	3.31
4.	Pelayanan gratis	3.99
5.	Produk spesifikasi jenis layanan	3.41
6.	Kompetensi pelaksana	3.45
7.	Perilaku pelaksana	3.47
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.45
9.	Sarana dan prasarana	3.92
	Jumlah rata-rata	**3.53**
	Nilai Indeks SKM	**87.25**

Dari table dapat di perhatikan dan di analisis bahwa dengan Nilai Indeks SKM 87.25 dan NRR nya 3.53, maka dapat di simpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan **"B"** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**,. Jika di lihat dari Nilai Rata-Rata (NRR), unsur SKM secara keseluruhan tercatat angka 3.53 , unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur **" Biaya / Tarif"** (NRR 3.99) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur **" Waktu Penyelesaian"** (NRR 3.31).Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya / Tarif setiap pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan.

"Pelayanan Gratis" (NRR3.99), unsur ini menjadi perhatian serta harapan utama masyarakat, mungkin karena kondisi ekonomi saat ini yang menyebabkan kata "Gratis" mempunyai daya Tarik tersendiri. Perspektif masyarakat ini telah di serap oleh Dispendukcapil secara khusus dan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur secara umum dalam bentuk terbitnya perundang-undangan daerah untuk menggratiskan pengurusan surat-surat yang berkaitan dengan dokumentasi kependudukan.

"Waktu Penyelesaian"(NRR 3.31) unsur ini memperoleh respon dari responden paling rendah pada saat survey triwulan II tahun 2022, meskipun demikian masih dalam kategori secara keselurahan baik.

Melihat tabel di atas maka unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan harus lebih di perhatikan untuk di tingkatkan kualitasnya dalam

pelayanan kedepannya. Dari keseluruhan hasil IKM bernilai **BAIK** maka perlu di tingatkan lagi guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

b) **Nilai Indeks Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut di kaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan di hitung dengan cara sebagai berikut:

(3,37x 0,11) + (3,35 x 0,11) + (3,31 x 0,11) + (3,99 x 0,11) + (3,41 x 0,11) + (3,45 x 011) + (3,47 x 0,11) + (3,45 x 0,11) + (3,92 x 0,11) = 3.4899

Nilai Indeks = 3,4899

Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut di jumlahkan, sebagai berikut:

- ✓ Nilai SKM setelah di konversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3,4899** x **25** = **87,25**
- ✓ Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- ✓ Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Lebih jelasnya dapat di lihat dalam table sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

3.5. KarakteristikResponden

Karak teristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur di bedakan

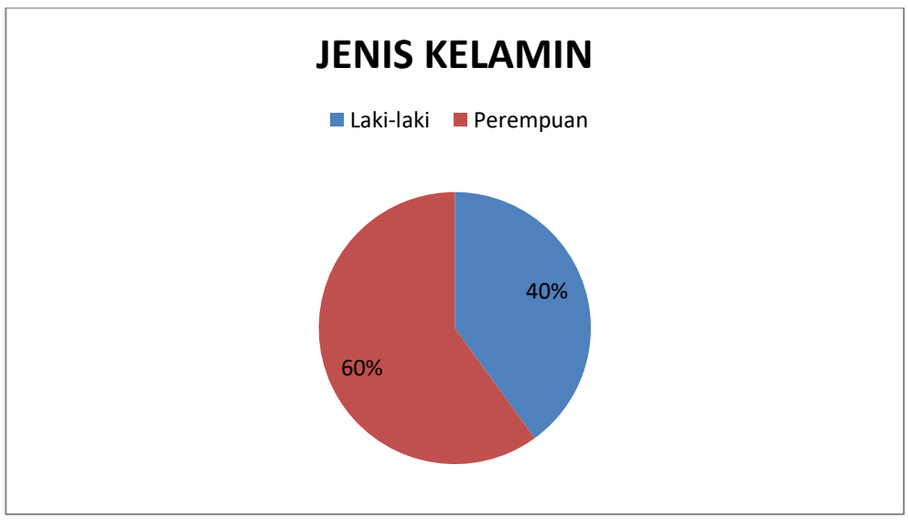
menjadi 4 (empat), yaitu karak teristik berdasarkan jenis kelamin, karak teristik berdasarkan usia, karak teristik berdasarkan Pendidikan dan karak teristik berdasarkan Pekerjaan.

3.5.1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin di bagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, di mana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan di lihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel.7 berikut ini.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	60
2	Perempuan	90
	Jumlah responden	150



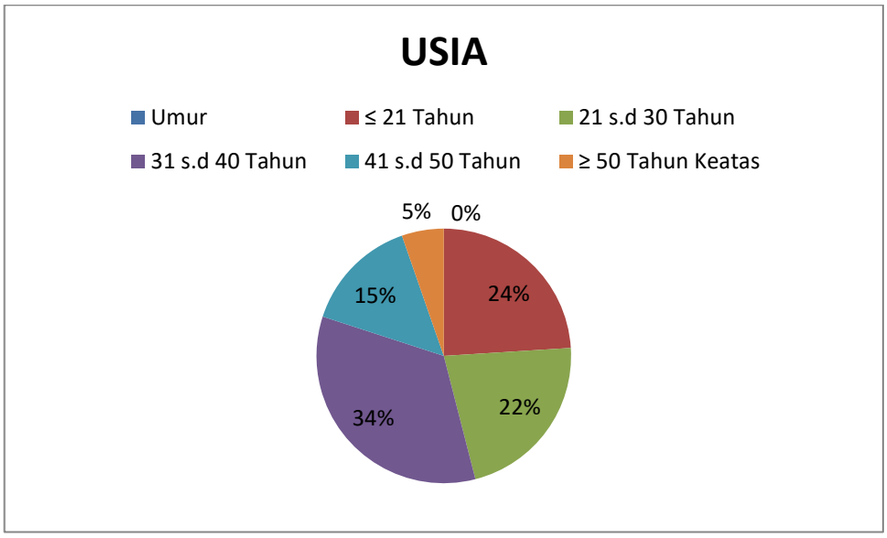
Gambar 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

3.5.2. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur di bagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur di bawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun ke atas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat di lihat pada table. 8 di bawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	≤ 21 Tahun	36
2	21 s.d 30 Tahun	33
3	31 s.d 40 Tahun	51
4	41 s.d 50 Tahun	22
5	≥ 50 Tahun Ke atas	8
	Jumlah	150



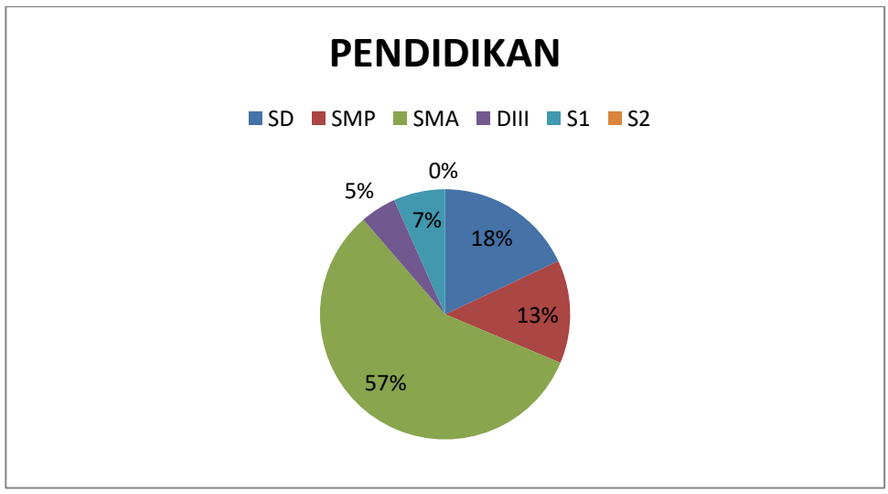
Gambar 1. Responden berdasarkan usia

3.5.3.Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan jenis Pendidikan di bagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

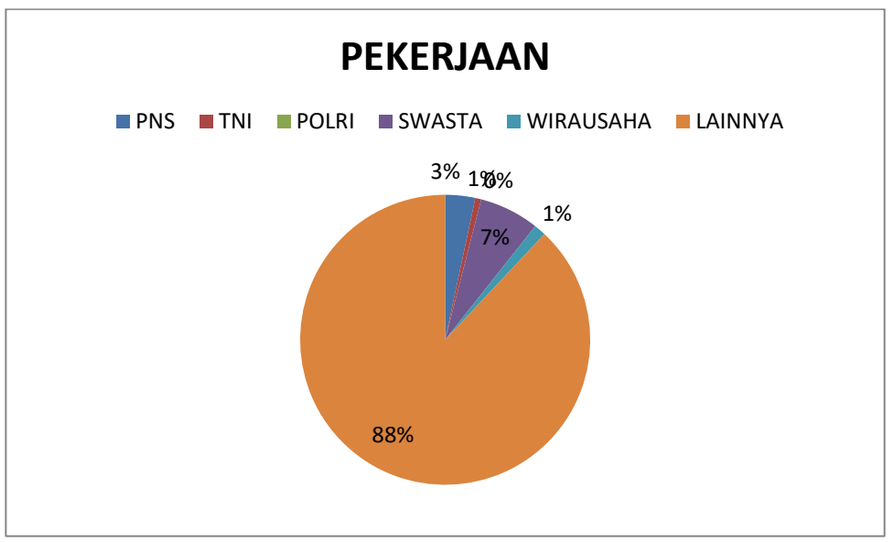
No.	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	27
2	SMP	20
3	SMA	86
4	D III	7
5	S1	10
6	S2	0
	JUMLAH	150



3.5.4.BerdasarkanJenisPekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan di bagi menjadi 6 (tiga) kelompok, yaitu kelompok PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wirausaha dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat di lihat pada tabel 10 di bawah ini:

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	5
2	TNI	1
3	POLRI	0
4	SWASTA	10
5	WIRAUSAHA	2
6	LAINNYA	132
	Jumlah	150



Gambar 4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

3.5.5.Pendapat Responden Tentang Pelayanan

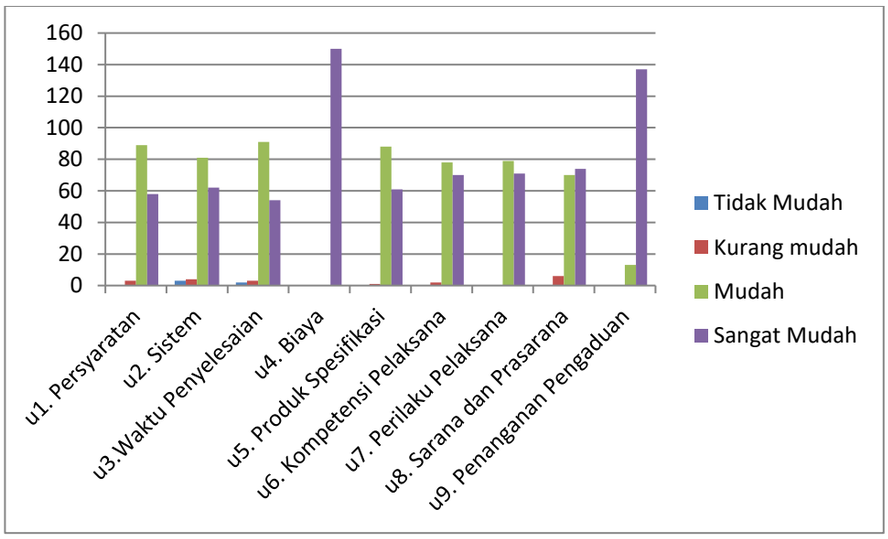
Pemohon layanan administrasi kependudukan yang di minta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022 sebanyak 150 orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah di rangkum dapat di lihat pada tabel 12 di bawah ini:

Tabel 12

Jawaban Quesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P*)		6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan?	
	a. Tidak sesuai	0			a. Tidak kompeten	0
	b. Kurang sesuai	3			b. Kurang kompeten	2
	c. Sesuai	**89**			**c. Kompeten**	**78**
	d. sangat sesuai	58			d. Sangat Kompeten	70
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?			7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayan anterkaitkesopanan dan keramahan?	
	a. Tidak mudah	3			a. Tidak sopan dan ramah.	0
	b. Kurang mudah	4			b. Kurang sopan dan ramah	0
	c. Mudah	**81**			**c. Sopan dan ramah.**	**79**
	d. Sangat mudah	62			d. Sangat sopan dan ramah.	71
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?			8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
	a. Tidak cepat	2			a. buruk	0
	b. Kurang cepat	3			b. cukup	6
	c. cepat	**91**			**c. baik**	**70**
	d. sangat cepat	54			d. sangat baik	74
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan?			9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunalayanan?	
	a. sangat mahal	0			a. Tidak ada	0
	b. cukup mahal	0			b. Ada tetapi tidak berfungsi.	0
	c. Murah	0			c. Berfungsi kurang maksimal.	13
	d. Gratis	**150**			**d. Di Kelola dengan baik.**	**137**
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikan?				**Saran perbaikan**	
	a. Tidak sesuai	0				
	b. Kurang sesuai	1				
	c. Sesuai	**88**				
	d. sangat sesuai	61				

Adapun table di atas dapat di jabarkan dalam bentuk grafik seperti pada gambar 6 di bawah ini:



Gambar 6. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur Tahun 2022.

Berdasarkan gambar di atas dapat di rangkum sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan Administrasi Kependudukan di pahami;
- Kemudahan prosedur pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur;
- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan;
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Administrasi Kependudukan gratis;
- Produk hasil pelayanan Administrasi Kependudukan yang di terbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang di janjikan;
- Kemampuan petugas kompeten dalam melayani ;
- Petugas dalam pelayanan pelayanan Administrasi Kependudukan bersikap sopan dan ramah;
- Kualitas sarana dan prasarana sudah baik; dan
- Fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan pelayanan Administrasi Kependudukan sudah di Kelola dengan baik.

3.6. Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, di prioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur **Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur pelayanan 3,31** dan **unsur Waktu penyelesaian Sistem ,Mekanisme dan Prosedur 3.35**, merupakan unsur yang paling di keluhkan masyarakat. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Oleh karena itu perlu perbaikan pada unsur-unsur ini meskipun berstatus **BAIK** dan masih masih perlu kiranya di tingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur Tahun 2022 dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur Triwulan II Tahun 2022 sebanyak 150 orang ;
2. Karak teristik responden yang mengajukan layanan administrasi kependudukan mayoritas laki-laki berumur antara 21 s.d 30 tahun, dengan latar belakang pendidikan SMA dan berprofesi pekerjaan selain PNS/TNI/Polri/Swasta/Wirausaha;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur **Waktu Penyelesaian dan masukan dengan nilai unsur pelayanan 3,31**
4. Nilai Indeks Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur Tahun 2022 adalah **3,53** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di konversi mendapatkan nilai **87,25** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik.**

REKOMENDASI

Walaupun mendapat persepsi **BAIK** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian yaitu pada unsur **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan** agar kedepannya dapat di tingkatkan menjadi persepsi AMAT BAIK. Oleh karena itu di sampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Perlu upaya peningkatan kualitas **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan** berupa ruangan khusus bagi masyarakat yang akan melakukan pengaduan, saran dan masukan;
2. Kegiatan penyusunan Indeks SKM perlu terus di laksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tabel Sampel Morgan dan 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	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

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumba Timur

Alamat : Jl. Jend. Soeharto, Radamata, Waingapu, Sumba Timur

No. Resp.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4
8	3	1	1	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	3	4	3	4	3	3	3	4	4
11	3	1	1	4	3	3	4	4	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	3	1	2	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	3	4	4	3	4	4	3	4
18	3	2	3	4	3	3	3	4	4
19	3	2	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	2	4
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4
27	3	4	4	4	3	4	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	4	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	2	3	2	4
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4
40	2	4	4	4	4	2	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	2	3	4	3	3	3	3	3
43	3	4	3	4	3	4	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	4	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4

49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	3	3	4	4	4	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	4
54	4	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	4	3	3	4	3	3	3	3	3
58	4	3	3	4	3	4	4	3	4
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	4	3	3	4
62	3	4	3	4	3	4	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	2	4
65	3	3	3	4	3	4	3	3	4
66	4	4	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	2	4	3	3	3	2	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	3	4	4	3	3	3	4	4
75	3	4	3	4	3	4	3	4	4
76	4	4	3	4	3	3	3	3	4
77	3	4	4	4	4	3	3	3	4
78	4	4	3	4	3	3	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	4	4	4	3	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	4	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	3	4	4	4	3	3	4
86	4	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	4	3	3	4	3	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	4	3	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	4	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	4	4	3	4	3	4	4
104	2	2	3	4	3	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4

106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	3	4	4	3	4
112	2	3	3	4	2	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	4	3	4	4	4	3	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	4	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	4	3	3	3	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	2	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	3	3	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	3	4	4	3	3	3	4
144	3	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	3	3	4	3	4	3	3	4
146	3	4	3	4	3	3	4	4	4
147	4	3	3	4	3	3	4	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S NILAI	505	502	497	599	511	518	521	518	588
NRR/UNSUR	3.367	3.347	3.313	3.993	3.407	3.453	3.473	3.453	3.92
NRR TTB/UNSUR	0.3703	0.3681	0.364467	0.4393	0.3747	0.3799	0.3821	0.3799	0.4312

JUMLAH IKM NRR TERTIMBANG : 3.4899

IKM/INDEKS IKM : 3.4899 X 25 =**87,25**

NILAI B (BAIK)

Keterangan :

-u1 s.d u9	**=**	**Unsur-unsur pelayanan**
- NRR	**=**	**Nilai Rata-Rata**
- IKM	**=**	**Indeks Kepuasan Masyarakat**
NRR Per Unsur	**=**	**Jumlah Nilai per Unsur di bagi jumlah kuesionerter isi**
NRR Tertimbang	**=**	**NRR Per Unsur x 0,11**

MutuPelayanan =

A (sangat Baik)	**=**	**88,31- 100,00**
B (Baik)	**=**	**76,61 - 88,30**
C (Kurang Baik)	**=**	**65,00 - 76,60**
D (TidakBaik)	**=**	**25,00 - 64,99**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBA TIMUR
TAHUN 2022

NILAI IKM	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
87,25	**RESPONDEN** **JUMLAH : 150 ORANG** **JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = 60 ORANG** **PEREMPUAN = 90 ORANG** **PENDIDIKAN : SD = 27 ORANG** **SMP = 20 ORANG** **SMA = 86 ORANG** **D III = 7 ORANG** **S-1 = 10 ORANG** **S-2 = 0 ORANG** **S-3 = 0 -** **PERIODE SURVEI : 4 Januari 2022 s.d 31 Maret 2022**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,37
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,35
U3	Waktu penyelesaian	3,31
U4	Pelayanan gratis	3,99
U5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,41
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45
U7	Perilaku Pelaksana	3,47
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,45
U9	Sarana dan Prasarana	3,92

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