

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

KABUPATEN SUMBA TIMUR

TRIWULAN I

TAHUN 2024

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 I Tahun 2024. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan 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 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 selanjutnya 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, 04 April 2024

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
BAB II.....	5
METODOLOGI PENELITIAN SURVEI	5
2.1. Definisi Survei	5
2.2. Metode dan Unsur Survei.....	5
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2.4. Langkah-langkah pengolahan data.....	9
2.5. Perangkat Pengolah Data	10
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survey	11
2.7. Penyusunan Jadwal	12
BAB III	13
PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	13
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	13
3.2. Jumlah Responden	14
3.3. Lokasi dan waktu Pengumpulan Data Responden	14
3.4. Indeks Tiap Unsur Pelayanan.....	15
3.5. Karakteristik Responden	17
3.6. Rencana Tindak Lanjut	23
PENUTUP.....	24
4.1. Kesimpulan	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan 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 dimana 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 diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 diubah 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) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan 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 Timur kepada masyarakat khususnya para permohonan layanan administrasi kependudukan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya 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, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses 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 diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Berkeadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau 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 diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

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 suvei 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 Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan 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 Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

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

2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta 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 dijadikan 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 dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4. Pelayanan Gratis

Semua pelayanan administrasi kependudukan diberikan kepada masyarakat tanpa biaya/tidak membayar/gratis

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki 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. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

2.3.1. Penetapan Pelaksana

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

2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi 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 ditambahkan 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, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

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

- 1) **Tidak baik**, diberi nilai persepsi 1
- 2) **Kurang Baik**, diberi nilai persepsi 2
- 3) **Baik**, diberi nilai persepsi 3
- 4) **Sangat baik**, diberi nilai persepsi 4

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

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

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = 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 dilakukan di lokasi, di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian, Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya

dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. 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. Untuk mengurangi subjektifitas dapat melibatkan unsur pengawasan.

2) Unit independen yang sudah berpengalaman baik di pusat, propinsi atau kabupaten/kota. Independensi perlu ditekankan untuk menghindari hasil yang subjektif.

2.4. Langkah-langkah pengolahan data

Metode Pengolahan data

Nilai SKM dihitung 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:

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

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji 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 dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel 1. 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	Tidak Baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat Baik

2.5. Perangkat Pengolah Data

a. Pengolahan data dengan Komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai 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 dikaitkan 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 dijumlahkan.

c. Nilai Index Pelayanan

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

d. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan 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, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh 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 dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel 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 dihitung dengan cara sebagai berikut:

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

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = 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, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.7. Penyusunan Jadwal

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

No	Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan
1.	Persiapan	6 (enam) hari kerja
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	6 (enam) hari kerja
3.	Pengolahan Data Indeks	6 (enam) hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	6 (enam) hari kerja

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan 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 diminta 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, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat dimulai dari tanggal 04 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024, dilaksanakan pada jam kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur . Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

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

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	04 Januari s/d. 02 Pebruari 2024
2.	Pengumpulan data/survey IKM	05 Pebruari s/d. 01 Maret 2024
3.	Pengolahan Data Indeks	04 Maret s/d. 22 Maret 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan	25 Maret s/d 31 Maret 2024

3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer 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 tabel Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 1000 responden/pemohon perizinan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 150 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

3.3. Lokasi dan waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden / sampel / pemohon layanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur yang di laksanakan pada tanggal 04 Januari s/d 31 Maret 2024 .

Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, survei kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai dari tanggal, 04 Januari s/d 31 Maret 2024 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 dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 150 responden.

Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil rata-rata tiap unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,69
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,64
3.	Waktu penyelesaian	3,62
4.	Pelayanan gratis	3,92
5.	Produk spesifikasi jenis layanan	3,50
6.	Kompetensi pelaksana	3,52
7.	Perilaku pelaksana	3,49
8.	Sarana dan Prasarana	3,46
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,43
	Jumlah rata-rata	3,58
	Nilai Indeks SKM	88,75

Dari tabel dapat diperhatikan dan dianalisis bahwa dengan Nilai Indeks SKM 88,75 dan NRR nya 3,58 maka dapat disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan **“A”** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **SANGAT BAIK**,. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR), unsur SKM secara keseluruhan tercatat angka 3,58 unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur **“Biaya/Tarif”** (NRR 3,92) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur **“Penanganan Pengaduan, saran dan masukan ”** (NRR 3,43). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh

dari Biaya/Tarif setiap pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada unsur sarana dan prasarana dalam pelayanan.

“Pelayanan Gratis” (NRR 3,92), 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 diserap oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil 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.

“Penanganan Pengaduan,saran dan masukan” (NRR 3,43) unsur ini memperoleh respon dari responden paling rendah pada saat survey Triwulan I (Januari s/d Maret) Tahun 2024, meskipun demikian masih dalam kategori secara keseluruhan baik.

Melihat tabel di atas maka unsur sarana dan prasarana harus lebih diperhatikan untuk ditingkatkan kualitasnya dalam pelayanan ke depannya. Dari keseluruhan hasil IKM bernilai **SANGAT BAIK** maka perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

b) **Nilai Indeks Pelayanan**

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

$$(3,69 \times 0,11) + (3,64 \times 0,11) + (3,62 \times 0,11) + (3,92 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) = 3,5501$$

Nilai Indeks = 3,5501

c) **Nilai Survei Pelayanan**

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

✓ Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3,5501 x 25 = 88,75**

✓ Mutu Pelayanan termasuk kategori **A**.

✓ Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel 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	Tidak Baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat Baik

3.5. Karakteristik Responden

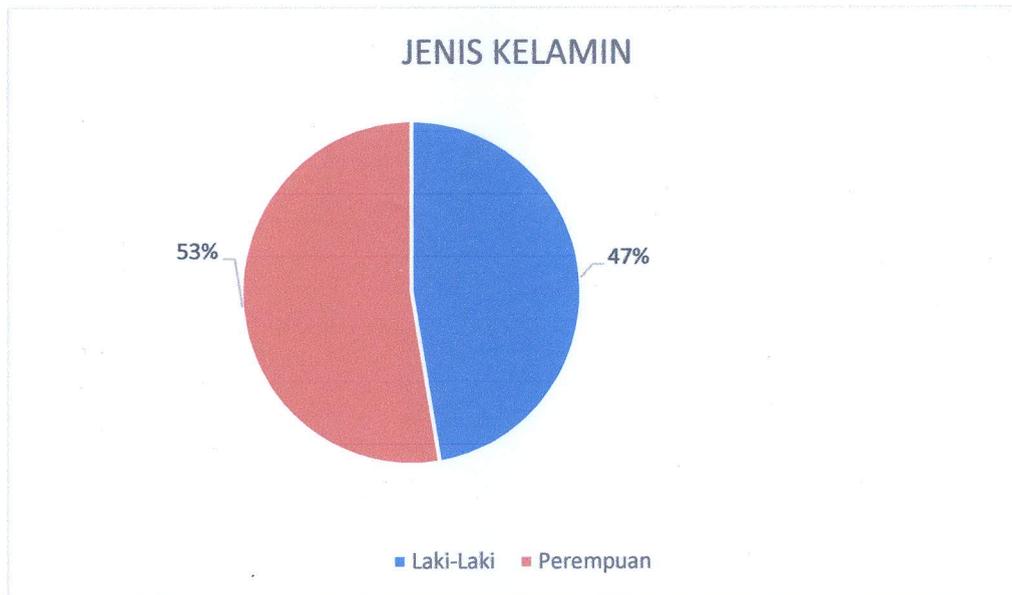
Karakteristik responden hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan usia, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

3.5.1. Responden berdasarkan jenis kelamin

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

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	71
2	Perempuan	79
	Jumlah responden	150



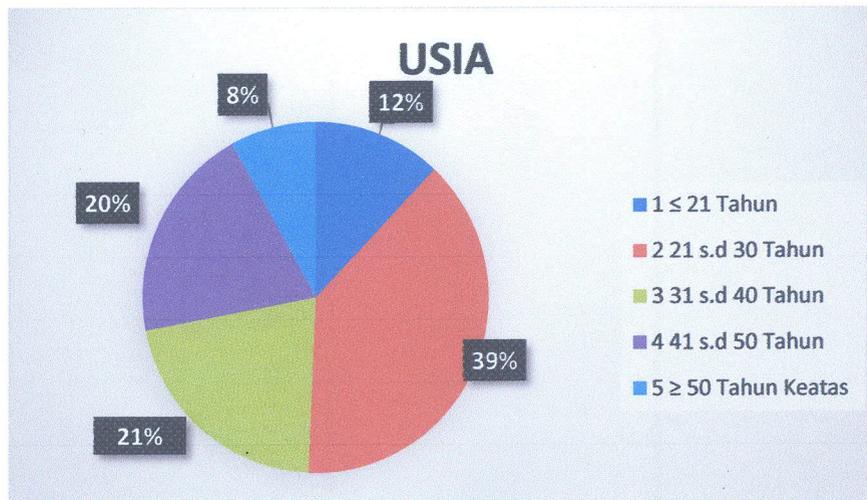
Gambar 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

3.5.2. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 di bawah ini :

Tabel 8. Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	≤ 21 Tahun	18
2	21 s.d 30 Tahun	58
3	31 s.d 40 Tahun	32
4	41 s.d 50 Tahun	30
5	≥ 50 Tahun Keatas	12
	Jumlah	150



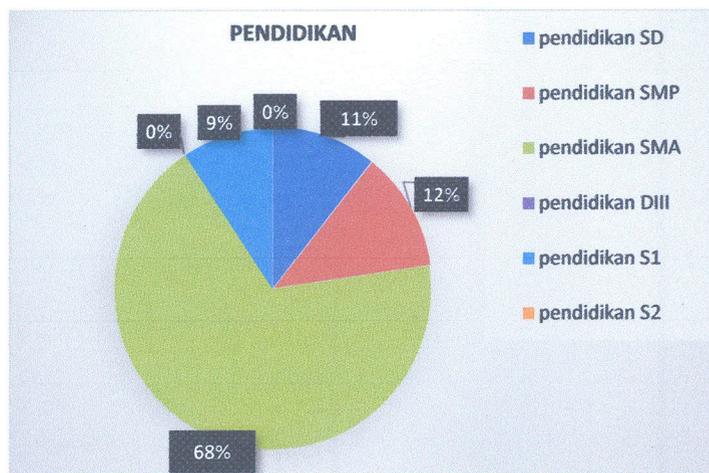
Gambar 1. Responden berdasarkan usia

3.5.3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	16
2	SMP	18
3	SMA	102
4	D III	0
5	S1	14
6	S2	0
	JUMLAH	150

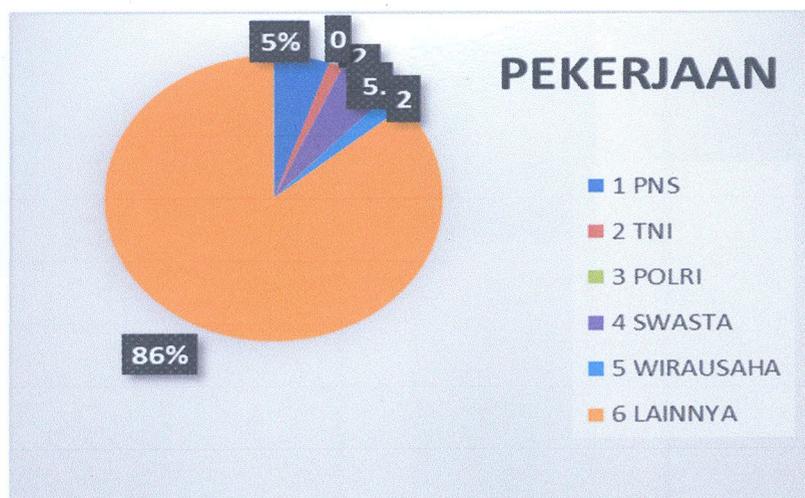


Gambar 2. Responden berdasarkan pendidikan

3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

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

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	20
2	TNI	3
3	POLRI	0
4	SWASTA	9
5	WIRAUSAHA	4
6	LAINNYA	114
	Jumlah	150



Gambar 4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

3.5.5. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon layanan administrasi kependudukan yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 150 orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini:

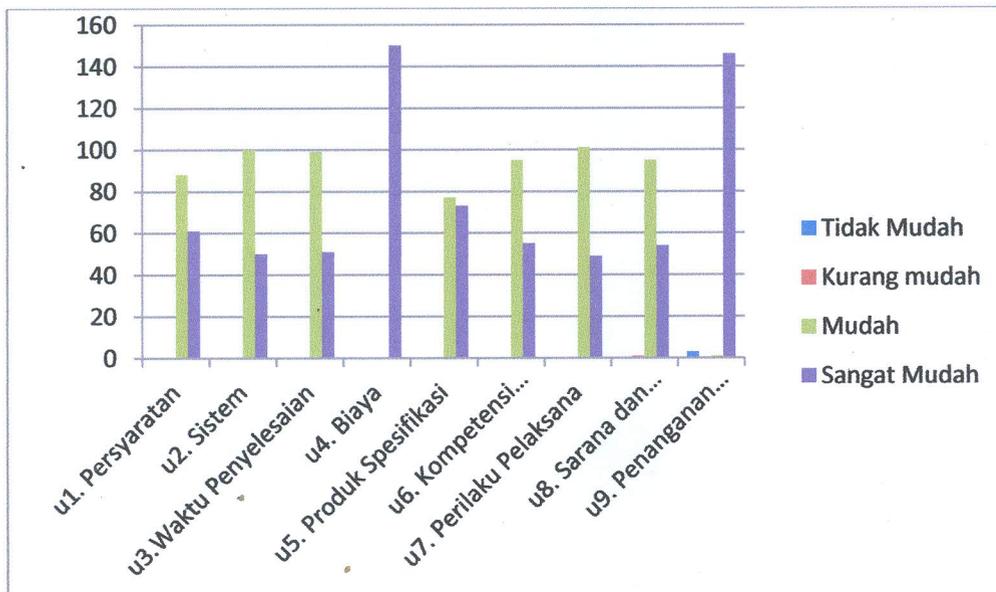
Tabel 12

Jawaban Quesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Semester I Tahun 2024

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	0			b. Kurang kompeten	1
	c. sesuai	46			c. Kompeten	69
	d. sangat sesuai	104			d. Sangat Kompeten	80
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?			7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
	a. tidak mudah	0			a. Tidak sopan dan ramah.	0
	b. kurang mudah	2			b. Kurang sopan dan ramah	0
	c. mudah	47			c. Sopan dan ramah.	76
	d. sangat mudah	101			d. Sangat sopan dan ramah.	74
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?			8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
	a. tidak cepat	0			a. buruk	0
	b. kurang cepat	5			b. cukup	5
	c. cepat	47			c. baik	52
	d. sangat cepat	98			d. sangat baik	93

4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
	a. sangat mahal	0				a. Tidak ada	0
	b. cukup mahal	0				b. Ada tetapi tidak berfungsi.	0
	c. murah	26				c. Berfungsi kurang maksimal.	79
	d. gratis	124				d. Dikelola dengan baik.	69
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?					Saran perbaikan	
	a. tidak sesuai	0					
	b. kurang sesuai	1					
	c. sesuai	73					
	d. sangat sesuai	76					

Adapun tabel diatas dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada gambar 6 dibawah ini:



Gambar 6. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur Semester I Tahun 2024.

Berdasarkan gambar diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan Administrasi Kependudukan dipahami;
- 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 diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan;
- 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 dikelola dengan baik.

3.6. Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur **sarana dan prasarana 3,46** dan unsur **penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,43**, Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Oleh karena itu perlu perbaikan pada unsur-unsur ini meskipun berstatus **SANGAT BAIK** dan masih masih perlu kiranya ditingkatkan 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 Triwulan I Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 150 orang ;
2. Karakteristik responden yang mengajukan layanan administrasi kependudukan mayoritas Perempuan 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 rendah, yaitu unsur **sarana dan prasarana 3,46** dan unsur **penanganan pengaduan, saran dan masukan (3,43)**
4. Nilai Indeks Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur Triwulan I Tahun 2024 adalah **3,58** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **88,75** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **A** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

REKOMENDASI

Walaupun mendapat persepsi **SANGAT BAIK** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian yaitu pada unsur **sarana dan prasarana dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan** agar kedepannya dapat ditingkatkan menjadi persepsi **AMAT BAIK**. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Perlu upaya peningkatan kualitas **sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan** yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada.
2. Kegiatan penyusunan Indeks SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tabel Sampel Morgan dan Krejci

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 SURVEY
TRIWULAN I TAHUN 2024**

**: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. SUMBA
TIMUR**

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

: JL. JEND. SOEHARTO, RADAMATA, WAINGAPU

No Responden	Bobot Nilai Pertanyaan								
	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
5	4	3	4	4	3	4	3	3	4
6	3	3	4	4	3	3	4	3	4
7	4	4	3	4	3	1	4	3	4
8	3	1	2	4	3	3	3	3	4
9	3	4	3	4	3	3	4	3	1
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	4	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	4	3	4	4	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	3	2	4	3	4	3	3	4
23	3	3	3	4	2	3	3	3	4
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4
25	3	3	4	4	4	3	4	4	4
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	4	4	4	4
28	4	4	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4

30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	4	3	4	3	3	3
32	3	3	2	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	4	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	2
35	4	4	2	4	4	3	4	3	4
36	4	3	4	4	3	3	3	3	4
37	3	2	2	4	4	3	3	3	3
38	4	3	3	4	3	4	4	3	4
39	4	3	3	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	4	3	4	4	4
43	3	2	3	4	3	3	4	3	4
44	3	3	4	4	3	3	3	3	4
45	4	3	4	4	3	3	4	3	4
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	4	3	4	3	3	4	4	3
50	3	4	3	4	3	3	3	3	4
51	3	4	3	3	4	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	4	3	4	4	4	4	4	3
55	3	3	4	4	3	4	4	3	4
56	3	4	4	4	3	3	4	4	3
57	3	3	4	4	4	3	3	3	3
58	3	4	4	4	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	3	3	4	4	4
60	4	3	4	4	3	4	3	4	3
61	4	4	3	4	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	3	4	4	4	3
63	3	4	4	4	4	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	3	3	3	3

66	4	4	4	4	4	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	3	3
70	4	4	4	4	4	3	4	2	4
71	4	4	3	4	4	3	4	3	3
72	4	3	4	4	4	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	3	4	2	3
74	4	3	4	4	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	4	3	3	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	3	3	2	3
78	4	4	4	4	4	3	3	3	3
79	4	4	4	3	4	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	3	4	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	4	4	3	4	4	4	3
85	4	4	4	4	3	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	2	3
87	4	4	3	4	4	4	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	4	4	4	4	4	3	3	3	3
90	4	4	4	4	3	3	3	3	4
91	4	4	3	4	3	3	3	4	3
92	4	4	4	4	4	3	3	4	3
93	4	4	4	4	3	3	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4	3	2	3
95	4	4	4	3	4	3	4	3	3
96	4	4	4	4	3	3	4	3	3
97	3	3	4	4	4	3	3	2	3
98	4	4	4	4	3	3	4	3	3
99	4	4	4	4	4	3	3	3	3
100	4	4	3	4	3	4	4	2	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3

102	4	4	4	4	4	3	3	3	3
103	4	4	3	3	3	3	3	2	3
104	4	4	4	4	4	3	4	4	3
105	4	4	4	4	3	3	3	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	3	3	4	3
108	4	4	4	4	3	4	4	4	3
109	4	4	4	4	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	3	4	3
111	4	4	4	4	4	3	3	3	3
112	3	4	4	4	4	3	3	4	3
113	4	3	4	4	4	3	3	3	3
114	4	4	4	3	4	4	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3
116	4	3	4	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	3	3	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3
121	4	4	4	3	4	3	3	3	3
122	4	3	4	4	3	4	4	4	3
123	4	4	4	4	4	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	4	4	3	4	4	4	3
126	4	4	4	4	4	4	3	4	3
127	3	3	4	4	4	4	3	4	3
128	4	4	4	3	4	4	3	4	3
129	4	4	4	4	3	4	3	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	3
131	4	4	4	4	4	4	3	4	3
132	4	4	4	3	4	4	4	4	3
133	4	4	4	4	4	4	3	4	3
134	4	3	4	4	3	4	3	4	3
135	4	4	4	4	4	4	3	4	3
136	4	4	4	4	4	4	3	4	3
137	3	3	3	4	3	4	4	4	3

138	4	4	4	3	4	4	3	4	4
139	4	3	4	4	3	4	4	4	4
140	4	4	3	4	3	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	4	4	4	4
142	3	4	3	4	3	4	4	4	4
143	4	4	4	4	3	4	4	4	4
144	4	4	4	4	3	4	4	4	4
145	4	4	4	4	3	4	3	3	3
146	4	4	4	4	3	4	3	4	3
147	3	4	3	4	3	4	4	4	3
148	4	4	4	4	3	4	4	4	3
149	4	3	3	4	3	4	4	4	4
150	4	4	4	4	3	4	4	4	4
S NILAI	554	546	543	588	525	528	524	519	514
NRR/UNSUR	3,693	3,640	3,620	3,920	3,500	3,520	3,493	3,460	3,43
NRR TTb/UNSUR	0,4063	0,4004	0,3982	0,4312	0,3850	0,3872	0,3843	0,3806	0,376933

JUMLAH IKM NRR
TERTIMBANG **3,5501**

IKM/indeks SKM **3,5501** x 25 = **88,75** Nilai A **SANGAT BAIK**

Keterangan :

- u1 s.d u9 = unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi jumlah kuesioner terisi
- NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11

Mutu Pelayanan =

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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBA TIMUR

TAHUN 2024

TRIWULAN I

NILAI IKM			DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	
88,75			RESPONDEN	
			JUMLAH	: 150 ORANG
			JENIS KELAMIN	: LAKI-LAKI = 71 ORANG
				PEREMPUAN = 79 ORANG
			PENDIDIKAN	: SD = 16 ORANG
				SMP = 18 ORANG
				SMA = 102 ORANG
				D III = 0 ORANG
				S-1 = 14 ORANG
				S-2 = 0 ORANG
				S-3 = 0 -
				PERIODE SURVEI : 03 Januari 2023 s.d 31 Maret 2023
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		
U1	Persyaratan	3,69		
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,64		
U3	Waktu penyelesaian	3,62		
U4	Pelayanan gratis	3,92		
U5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,50		
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52		
U7	Perilaku Pelaksana	3,49		
U8	Sarana dan prasarana	3,46		
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,43		
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.				

**DOKUMENTASI RESPONDEN SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN
I BULAN JANUARI S/D MARET 2023**

