

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I (TRIWULAN I DAN TRIWULAN II)



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGGAMUS
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
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	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
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)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
BAB V KESIMPULAN	

LAMPIRAN

1. Kuisioner	14
a. SKM TW I	14
b. SKM TW II	19
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	23

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 mengamankan 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 Tanggamus sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tanggamus, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

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 Tanggamus yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Pelayanan** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** : Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Pelayanan** : Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 persemester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data TW I	Januari-Maret 2023	60
3.	Pengumpulan Data TW II	April-Juni 2023	54
4.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	10
5.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus dalam kurun waktu persemester (6 bulan) adalah sebanyak 94.265 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode (bulan) SKM adalah 150 orang.

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
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	96
		PEREMPUAN	54
2	JENIS LAYANAN	KK	67
		E-KTP	48
		KIA	14
		AKTE KELAHIRAN	13
		PEREKAMAN	9

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

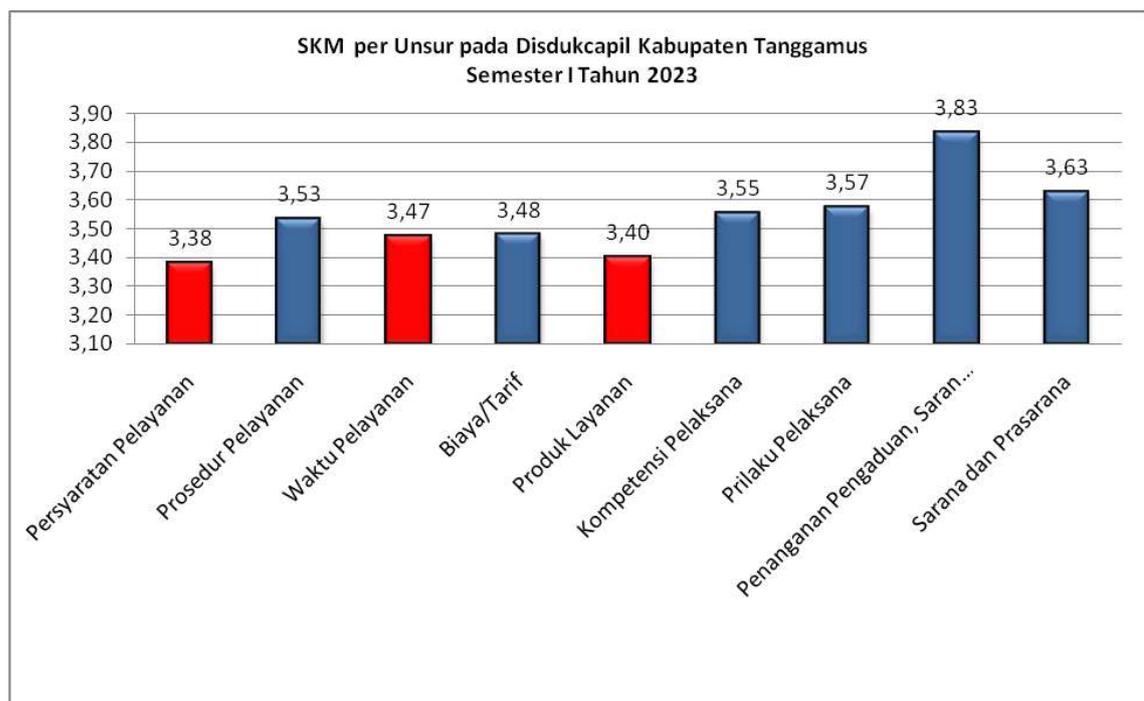
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai SKM Per Unsur Per Semester

Butir	Unsur Layanan	Bulan						Total SKM Per Unsur	Rata-rata Per semester
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni		
P1	Persyaratan Pelayanan	3,52	3,44	3,36	3,32	3,16	3,48	20,28	3,38

P2	Prosedur Pelayanan	3,52	3,60	3,36	3,52	3,68	3,52	21,2	3,53
P3	Waktu Pelayanan	3,48	3,44	3,28	3,44	3,68	3,52	20,84	3,47
P4	Biaya/Tarif	3,44	3,40	3,44	3,48	3,60	3,52	20,88	3,48
P5	Produk Layanan	3,32	3,44	3,24	3,40	3,56	3,44	20,4	3,40
P6	Kompetensi Pelaksana	3,32	3,60	3,52	3,48	3,76	3,64	21,32	3,55
P7	Prilaku Pelaksana	3,52	3,64	3,44	3,48	3,60	3,76	21,44	3,57
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,76	3,76	3,92	3,80	3,84	3,92	23	3,83
P9	Sarana dan Prasarana	3,72	3,40	3,68	3,40	3,80	3,76	21,76	3,63
TOTAL		31,6	31,72	31,24	31,32	32,68	32,56	191,12	31,85

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,38. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,40 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Pelayanan termasuk unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi 3,83 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

- “Perlu ditingkatkan lagi Sosialisasi di masyarakat”;
- “Untuk proses layanan pembuatan Adminduk lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”;
- “Kami berharap bagi masyarakat yang ingin melengkapi data dimudahkan”.

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

- Persyaratan Pelayanan : masih kurangnya sosialisasi terkait persyaratan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara langsung baik yang dilakukan oleh Dinas maupun KUPT yang ada dikecamatan, sehingga masyarakat kurang memahami pada saat akan mengurus dokumen administrasi kependudukannya.

- Waktu penyelesaian : pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Produk layanan : kurangnya kesadaran masyarakat untuk update atau untuk melakukan pemutakhiran data kependudukannya seperti update pendidikan, dan lain lain.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1	Persyaratan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan Adminduk	√	√		
		Sosialisasi ke masyarakat Pekon secara langsung baik yang dilakukan oleh Dinas maupun KUPT yang ada dikecamatan			√	
2	Produk Pelayanan	Peningkatan sosialisasi terkait produk Adminduk	√	√		

		Sosialisasi ke masyarakat Pekon terkait produk Adminduk dan untuk melakukan pemutakhiran data kependudukannya seperti update pendidikan, dan lain lain			√	
3	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi tentang Pelayanan Adminduk secara online	√	√		
		Sosialisasi ke masyarakat Pekon tentang Pelayanan Bunda Dewi (Buat Dokumen Adminduk dengan WA dan Internet)			√	

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Meskipun demikian, nilai SKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yaitu persyaratan pelayanan, produk layanan serta waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Kota Agung, Agustus 2023
**Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tanggamus**




MARADONA, S.STP., M.Si.
Pembina Tk. I / IV.c
NIP. 19790903 199810 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB TANGGAMUS QUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki

Usia :

Layanan :

<p>1. Menurut anda bagaimana kesamaan persyaratan pelayanan dengan produk layanan yang sudah anda dapatkan ? sudahkah sesuai dengan yang dipublikasikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai c. Sesuai b. Kurang sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>Catatan :</p> <p>2. Menurut anda, bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang diterima ?</p> <p>a. Tidak mudah c. Mudah b. Kurang mudah d. Sangat mudah</p> <p>3. Menurut anda, bagaimana respon serta kecepatan pelayanan yang diterima ?</p> <p>a. Tidak cepat c. Cepat b. Kurang cepat d. Sangat cepat</p> <p>4. Apa yang anda rasakan dalam hal biaya atau tariff pada pelayanan yang diterima. Apakah sudah sesuai dengan yang dipublikasikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai c. Sesuai b. Kurang sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>5. Menurut pengalaman anda, apakah produk/jenis pelayanan yang diterima sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai c. Sesuai b. Kurang sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Menurut anda, bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak mampu c. Mampu b. Kurang mampu d. Sangat mampu</p> <p>7. Menurut anda, bagaimana perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah</p> <p>8. Menurut anda, bagaimana penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diterima ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p> <p>9. Menurut anda, bagaimana kualitas sarana dan prasarana (loket pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, toilet, fasilitas pendukung lainnya)?</p> <p>a. Buruk d. Baik b. Cukup d. Sangat baik</p> <p>Catatan :</p>
---	---

2. Hasil Olah Data SKM

a. SKM TW I

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2023

Nama Instansi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Bulan : Januari

Triwulan : 1 (Satu)

NO.	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
2	Prosedur Pelayanan	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	Waktu Pelayanan	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
4	Biaya/Tarif	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
5	Produk Layanan	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
6	Kompetensi Pelaksana	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
7	Prilaku Pelaksana	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Sarana dan Prasarana	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	Kelamin	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
	Usia	28	25	44	24	29	29	44	17	32	26	28	18	26	31	31	30	25	30	43	39	24	17	29	27	33

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3.52	0.3872	9.68	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3.52	0.3872	9.68	cukup
P3	Waktu Pelayanan	3.48	0.3828	9.57	cukup
P4	Biaya/Tarif	3.44	0.3784	9.46	cukup
P5	Produk Layanan	3.32	0.3652	9.13	cukup
P6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.3652	9.13	cukup
P7	Prilaku Pelaksana	3.52	0.3872	9.68	cukup
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76	0.4136	10.34	baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.72	0.4092	10.23	baik
SKM Perangkat Daerah				86.9	baik

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2023

Nama Instansi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Triwulan : 1 (Satu)

Bulan : Februari

NO.	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
2	Prosedur Pelayanan	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
3	Waktu Pelayanan	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4
4	Biaya/Tarif	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
5	Produk Layanan	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
6	Kompetensi Pelaksana	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
7	Prilaku Pelaksana	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	Sarana dan Prasarana	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4
	Kelamin	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
	Usia	33	34	30	41	35	18	44	17	32	26	35	39	29	38	31	40	25	33	17	34	24	17	30	31	33

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3.44	0.3784	9.46	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3.60	0.396	9.9	baik
P3	Waktu Pelayanan	3.44	0.3784	9.46	cukup
P4	Biaya/Tarif	3.40	0.374	9.35	cukup
P5	Produk Layanan	3.44	0.3784	9.46	cukup
P6	Kompetensi Pelaksana	3.60	0.396	9.9	baik
P7	Prilaku Pelaksana	3.64	0.4004	10.01	baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76	0.4136	10.34	baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.40	0.374	9.35	cukup
SKM Perangkat Daerah				87.23	baik

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2023

Nama Instansi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Triwulan : 1 (Satu)

Bulan : Maret

NO.	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
2	Prosedur Pelayanan	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	Waktu Pelayanan	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
4	Biaya/Tarif	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
5	Produk Layanan	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
6	Kompetensi Pelaksana	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
7	Prilaku Pelaksana	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Sarana dan Prasarana	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
	Kelamin	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
	Usia	25	33	29	22	34	41	28	27	41	39	27	31	35	24	41	25	29	38	26	27	22	25	29	35	29

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3.36	0.3696	9.24	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3.36	0.3696	9.24	cukup
P3	Waktu Pelayanan	3.28	0.3608	9.02	cukup
P4	Biaya/Tarif	3.44	0.3784	9.46	cukup
P5	Produk Layanan	3.24	0.3564	8.91	cukup
P6	Kompetensi Pelaksana	3.52	0.3872	9.68	cukup
P7	Prilaku Pelaksana	3.44	0.3784	9.46	cukup
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92	0.4312	10.78	baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.68	0.4048	10.12	baik
SKM Perangkat Daerah				85.91	baik

Rekap Pengunjung yang melaksanakan SKM TW I

Nama Instansi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Triwulan : 1 (Satu)

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengunjung					
		Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM	Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM	Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM
		Januari		Februari		Maret	
1	KK	3,894	12	4,135	11	4,366	11
2	E-KTP	4,532	10	4,434	9	3,801	10
3	KIA	1,387	1	3,906	2	3,942	1
4	AKTE KELAHIRAN	1,738	1	4,730	2	4,449	2
5	PEREKAMAN	3,625	1	675	1	590	2
6	AKTE KEMATIAN	424	-	513	-	567	-
7	SKPWN	416	-	386	-	351	-
8	PERKAWINAN	6	-	4	-	11	-
9	PERCERAIAN	-	-	-	-	-	-
10	SKTT	-	-	-	-	-	-
TOTAL		16,022	25	18,783	25	18,077	26

b. SKM TW I

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2023

Nama Instansi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Triwulan : 2 (Dua)

Bulan : April

NO.	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	Prosedur Pelayanan	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
3	Waktu Pelayanan	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	Biaya/Tarif	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
5	Produk Layanan	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
6	Kompetensi Pelaksana	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
7	Prilaku Pelaksana	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Sarana dan Prasarana	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	
	Kelamin	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	
	Usia	23	33	36	32	40	25	29	41	39	23	18	20	21	25	27	43	20	22	28	41	23	29	23	22	

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3.32	0.3652	9.13	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3.52	0.3872	9.68	cukup
P3	Waktu Pelayanan	3.44	0.3784	9.46	cukup
P4	Biaya/Tarif	3.48	0.3828	9.57	cukup
P5	Produk Layanan	3.40	0.374	9.35	cukup
P6	Kompetensi Pelaksana	3.48	0.3828	9.57	cukup
P7	Prilaku Pelaksana	3.48	0.3828	9.57	cukup
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.80	0.418	10.45	baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.40	0.374	9.35	cukup
SKM Perangkat Daerah				86.13	baik

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2023

Nama Instansi
Triwulan

: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
: 2 (Dua)

Bulan : Mei

NO.	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
2	Prosedur Pelayanan	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
3	Waktu Pelayanan	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
4	Biaya/Tarif	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	Produk Layanan	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
6	Kompetensi Pelaksana	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	Prilaku Pelaksana	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
9	Sarana dan Prasarana	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	Kelamin	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
	Usia	31	38	17	22	39	40	23	17	25	28	36	31	37	29	26	22	19	28	37	30	19	30	31	27	

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3.16	0.3476	8.69	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3.68	0.4048	10.12	baik
P3	Waktu Pelayanan	3.68	0.4048	10.12	baik
P4	Biaya/Tarif	3.60	0.396	9.9	baik
P5	Produk Layanan	3.56	0.3916	9.79	baik
P6	Kompetensi Pelaksana	3.76	0.4136	10.34	baik
P7	Prilaku Pelaksana	3.60	0.396	9.9	baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.84	0.4224	10.56	baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.80	0.418	10.45	baik
SKM Perangkat Daerah				89.87	Sangat Baik

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2023

Nama Instansi
Triwulan

: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
: 2 (Dua)

Bulan : Juni

NO.	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
2	Prosedur Pelayanan	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	Waktu Pelayanan	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
4	Biaya/Tarif	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
5	Produk Layanan	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
6	Kompetensi Pelaksana	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
7	Prilaku Pelaksana	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Sarana dan Prasarana	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
	Kelamin	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
	Usia	23	31	17	22	37	31	38	26	21	39	40	36	39	26	25	19	29	38	33	37	31	30	29	27	23

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3.48	0.3828	9.57	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3.52	0.3872	9.68	cukup
P3	Waktu Pelayanan	3.52	0.3872	9.68	cukup
P4	Biaya/Tarif	3.52	0.3872	9.68	cukup
P5	Produk Layanan	3.44	0.3784	9.46	cukup
P6	Kompetensi Pelaksana	3.64	0.4004	10.01	baik
P7	Prilaku Pelaksana	3.76	0.4136	10.34	baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92	0.4312	10.78	baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.76	0.4136	10.34	baik
SKM Perangkat Daerah				89.54	Sangat Baik

Rekap Pengunjung yang melaksanakan SKM TW II

Nama Instansi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Triwulan : 2 (Dua)

No	Jenis Pelayanan						
		Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM	Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM	Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM
		April		Mei		Juni	
1	KK	2,312	13	5,550	11	4,240	9
2	E-KTP	3,128	5	5,593	4	2,956	10
3	KIA	1,430	3	2,519	5	1,435	2
4	AKTE KELAHIRAN	2,114	3	2,582	3	1,980	2
5	PEREKAMAN	671	1	1,824	2	584	2
6	AKTE KEMATIAN	222	-	578	-	367	-
7	SKPWNI	231	-	623	-	441	-
8	PERKAWINAN	1	-	1	-	-	-
9	PERCERAIAN	-	-	1	-	-	-
10	SKTT	-	-	-	-	-	-
TOTAL		10,109	25	19,271	25	12,003	25

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

