

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 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	5
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	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut	12
4.3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut	13
4.4. Tren Nilai SKM	15
4.5. Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus Tahun 2023.....	16
BAB V KESIMPULAN	

LAMPIRAN

1. Kuisoner	18
2. Hasil Olah Data SKM	19
a. SKM TW III	19
b. SKM TW IV	20
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data TW III	Juli-September 2023	62
3.	Pengumpulan Data TW IV	Oktober-Desember 2023	55
4.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
5.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan langsung (jumlah pemohon yang datang langsung) 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 pelayanan langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus dalam kurun waktu persemester (6 bulan) Triwulan III dan Triwulan IV adalah sebanyak 2400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Tabel Krejcie dan Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode (persemester) SKM adalah 331 orang.

Tabel 1. Tabel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 331 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Data Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	173	52 %
		PEREMPUAN	158	48 %
2	PENDIDIKAN	SD KEBAWAH	17	5 %
		SLTP	49	15 %
		SLTA	141	43 %
		D III	21	6 %
		S1	101	30 %
		S2	2	1 %
3	PEKERJAAN	PNS	41	12 %
		TNI	2	1 %
		SWASTA	91	27 %
		WIRASWASTA	62	19 %
		WIRUSAHA	25	8 %
		PETANI	56	17 %
		LAINNYA	54	16 %
42	JENIS LAYANAN	KK	101	31 %
		E-KTP	122	37 %
		KIA	35	10 %
		AKTE KELAHIRAN	49	15 %

	PEREKAMAN	0	0 %
	AKTE KEMATIAN	4	1 %
	SKPWNI	20	6 %
	PERKAWINAN	0	0 %
	PERCERAIAN	0	0 %
	SKTT	0	0 %

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 :

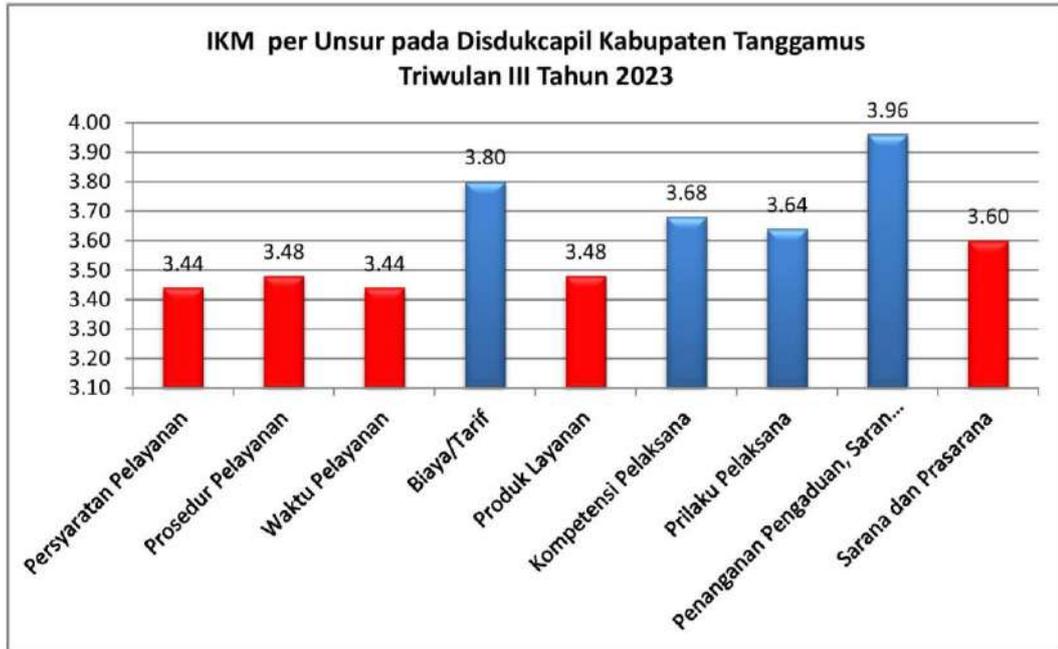
Tabel 3. Detail Nilai SKM Triwulan III Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,44	3,48	3,44	3,80	3,48	3,68	3,64	3,96	3,60
Kategori	C	C	C	B	C	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	89,43 (Sangat Baik)								

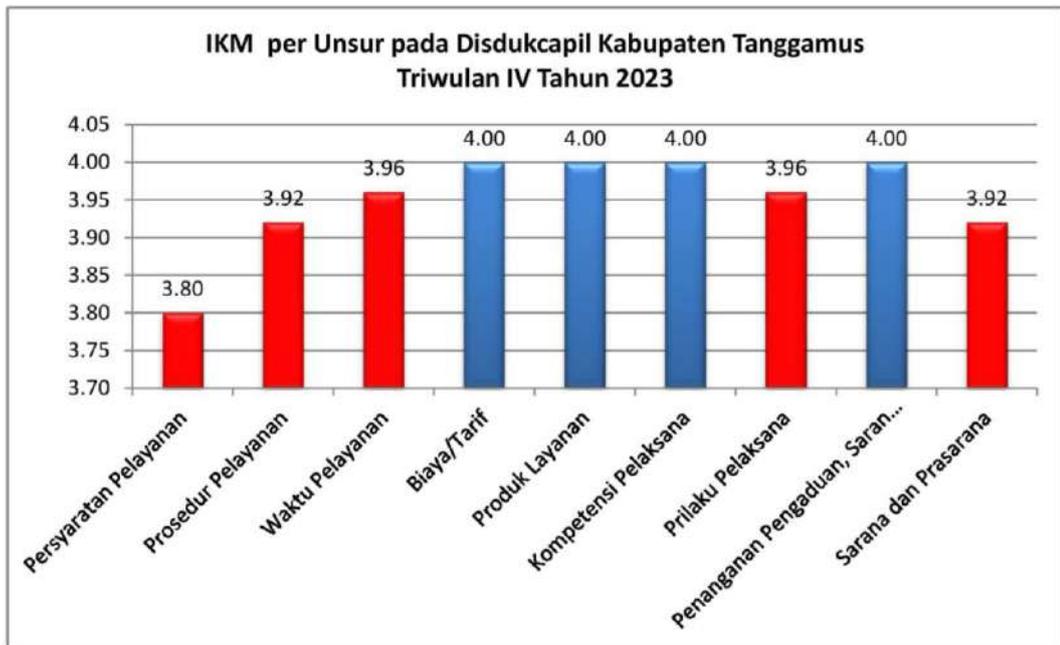
Tabel 4. Detail Nilai SKM Triwulan IV Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	3,92	3,96	4,00	4,00	4,00	3,96	4,00	3,92
Kategori	B	B	B	A	A	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	97,79 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Triwulan III Per Unsur



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Triwulan IV 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 dan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44. Selanjutnya Prosedur Pelayanan, Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,48 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana Prasarana termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,60.
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi 4,00 yaitu Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana serta unsur layanan Penangan 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 :

- “Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya”;
- “Sosialisasi ke masyarakat mesti terus dilakukan”;
- “Tingkatkan SOP, sehingga warga/masyarakat lebih puas”;
- “Sarana dan Prasarana lebih ditingkatkan”.

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 pelayanan : 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.
- Prosedur Pelayanan : perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
- Sarana dan Prasarana : masih banyak sarana dan prasarana (Gedung dan perangkat kantor) yang mengalami kerusakan karena usia.

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:

Tabel 5. Perbaikan SKM

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 dan Pekon secara langsung baik yang dilakukan oleh Dinas maupun KUPT yang ada dikecamatan				√
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi tentang Pelayanan Adminduk secara online			√	√
		Sosialisasi ke masyarakat Pekon tentang Pelayanan Bunda Dewi (Buat Dokumen Adminduk dengan WA dan Internet)				√

3	Prosedur Pelayanan	Pelayanan di permudah dan prosesnya lebih dipercepat serta Alur Pelayanan dipublikasikan			√	√
4	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan, Perbaikan dan Pengadaan Sarana dan Prasarana			√	√

4.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Tabel 6. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

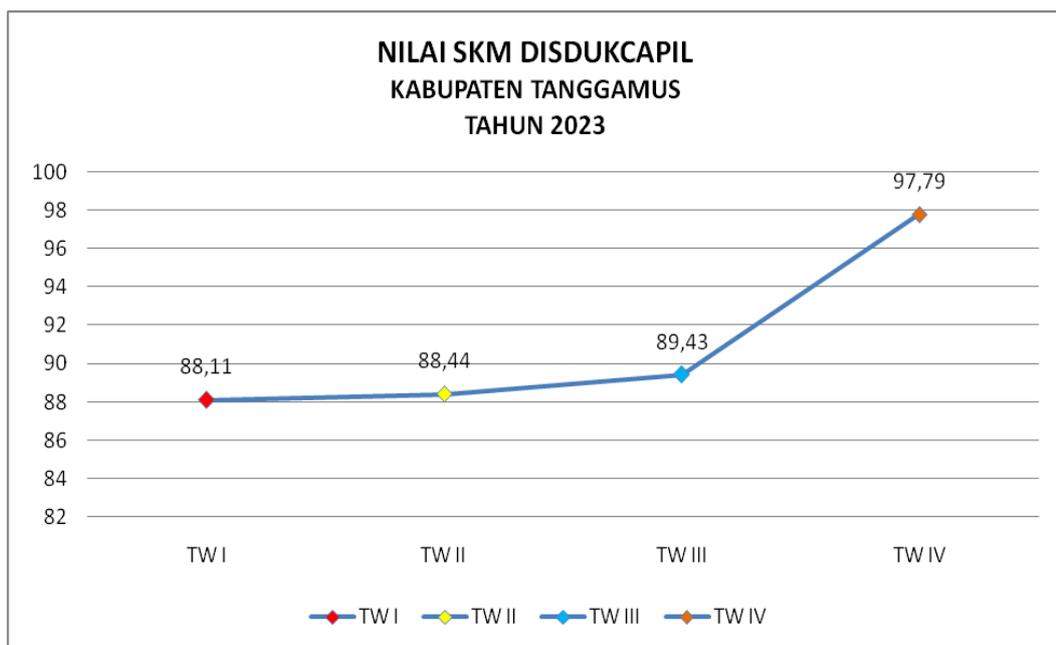
NO	Rencana tindak lanjut	Apakah RTL telah ditindak lanjuti (sudah/belum)	Deskripsi tindakan lanjut (mohon dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan
1.	Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan	Sudah	<p>Telah dilakukan Sosialisasi ke masyarakat dan Pekon secara langsung oleh Dinas melalui KUPT yang ada di kecamatan terkait persyaratan Adminduk dan Pelayanan Adminduk secara online Pelayanan BUNDA DEWI.</p> <p>Penambahan Loker Pelayanan beserta petugasnya.</p>	 <p>Front Office dan Loker Pengaduan</p>  <p>Penambahan Loker Perekaman</p>  <p>Loker Khusus</p> 

2.	Prosedur Pelayanan	Sudah	Telah dilakukan prosedur pada standar pelayanan dan mempublikasikan Alur Pelayanan	<p>Alur Pelayanan Langsung dan Online</p>  <p>Alur Pengaduan Langsung dan Online</p> 
3.	Sarana dan Prasarana	Sudah	Telah dilakukan perbaikan dan pengadaan sarana dan prasarana atau fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan	<p>Penambahan Toilet Pria dan Wanita</p>  <p>Pembangunan Toilet Khusus Disabilitas</p> 

4.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Tanggamus Tahun 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I sampai dengan Triwulan IV tahun 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus.

4.5 Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus Tahun 2023.

Tabel 7. Nilai SKM Pertriwulan

No	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Nilai Rata-rata
1	88,11	88,44	89,43	97,79	90,94

Rincian pelaksana :

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat, pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus pada Triwulan I ke Triwulan II Nilai SKM nya naik. Namun menurun pada Unsur Persyaratan Pelayanan karena 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. Meskipun demikian, Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Triwulan III ke Triwulan ke IV .

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus, secara umum tingkat kualitasnya sudah 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, waktu penyelesaian pelayanan serta sarana dan prasarana.
- Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana serta unsur layanan Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Kota Agung, 15 Desember 2023

**Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tanggamus**



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis :
Kelamin : Laki-Laki Perempuan
Usia :
Pendidikan : SD SMP SMA DI/DII/DIII S1 Lainnya.....
Pekerjaan :
Layanan :
Instansi Pemberi Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tanggamus

- 1 Menurut anda, bagaimana kesamaan persyaratan pelayanan dengan produk layanan yang anda dapatkan ? Sudahkah sesuai dengan yang dipublikasikan?
 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai
 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
- 2 Menurut anda, bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang diterima?
 1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah
 3. Mudah 4. Sangat Mudah
- 3 Menurut anda, bagaimana respon serta kecepatan pelayanan yang diterima?
 1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat
 3. Cepat 4. Sangat Cepat
- 4 Apa yang anda rasakan dalam hal biaya atau tarif pada pelayanan yang diterima. Apakah sudah sesuai dengan yang dipublikasikan ?
 1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal
 3. Murah 4. Gratis
- 5 Menurut pengalaman anda, apakah produk/jenis pelayanan yang diterima sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan?
 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai
 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
- 6 Menurut anda, bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
 1. Tidak Mampu 2. Kurang Mampu
 3. Mampu 4. Sangat Mampu
- 7 Menurut anda, bagaimana perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?
 1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah 2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Sangat Ramah
- 8 Menurut anda, bagaimana penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diterima?
 1. Tidak Ada 2. Ada, Namun tak Berfungsi
 3. Ada, Namun Kurang Maksimal 4. Ada, di kelola dengan baik
- 9 Menurut anda, bagaimana kualitas sarana dan prasarana (loket pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, toilet, fasilitas pendukung lainnya)?
 1. Buruk 2. Cukup
 3. Baik 4. Sangat Baik

SARAN :

2. Hasil Olah Data SKM

a. SKM TW III

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2023

Nama Instansi		: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL															Bulan : Juli s/d September 2023									
Triwulan		: 3 (Tiga)																								
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	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
2	Prosedur Pelayanan	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	Waktu Pelayanan	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
4	Biaya/Tarif	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Produk Layanan	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
6	Kompetensi Pelaksana	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	Prilaku Pelaksana	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4
	Kelamin	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
	Usia	28	25	43	24	29	29	44	17	43	26	27	18	29	41	29	45	37	17	30	41	40	26	40	22	19

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	3,48	0,3828	9,57	cukup
P3	Waktu Pelayanan	3,44	0,3784	9,46	cukup
P4	Biaya/Tarif	3,80	0,418	10,45	baik
P5	Produk Layanan	3,48	0,3828	9,57	cukup
P6	Kompetensi Pelaksana	3,68	0,4048	10,12	baik
P7	Prilaku Pelaksana	3,64	0,4004	10,01	baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	0,4356	10,89	baik
P9	Sarana dan Prasarana	3,60	0,396	9,9	baik
SKM Perangkat Daerah				89,43	Sangat Baik

b. SKM TW IV

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2023

Nama Instansi		: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL														Bulan : Oktober s/d Desember 2023										
Triwulan		: 4 (Empat)																								
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
2	Prosedur Pelayanan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	Waktu Pelayanan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Biaya/Tarif	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Produk Layanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Kompetensi Pelaksana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Prilaku Pelaksana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	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	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Kelamin	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
	Usia	31	26	22	40	33	22	28	35	21	22	38	29	39	40	37	25	32	40	32	28	48	20	33	30	17

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3,80	0,418	10,45	baik
P2	Prosedur Pelayanan	3,92	0,4312	10,78	baik
P3	Waktu Pelayanan	3,96	0,4356	10,89	baik
P4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	11	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	4,00	0,44	11	Sangat Baik
P6	Kompetensi Pelaksana	4,00	0,44	11	Sangat Baik
P7	Prilaku Pelaksana	3,96	0,4356	10,89	baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	0,44	11	Sangat Baik
P9	Sarana dan Prasarana	3,92	0,4312	10,78	baik
SKM Perangkat Daerah				97,79	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



