

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGGAMUS
TAHUN 2024

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	9
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	16
4.5. Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus Tahun 2024.....	17
BAB V KESIMPULAN	

LAMPIRAN

1. Kuisoner	20
2. Hasil Olah Data SKM	21
a. SKM TW III	21
b. SKM TW IV	22
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 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 2024.

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.

2.1 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-Juni	8
2.	Pengumpulan Data TW I	Januari-Maret 2024	58
3.	Pengumpulan Data TW II	April-Juni 2024	34
4.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	5
5.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	7

2.2 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 2024, maka populasi penerima pelayanan langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus dalam kurun waktu persemester (6 bulan) Triwulan I dan Triwulan II adalah sebanyak 2600 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 335 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 335 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Data Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	191	57 %
		PEREMPUAN	144	43 %
2	PENDIDIKAN	SD	19	6 %
		SLTP	42	12 %
		SLTA	147	44 %
		DIPLOMA	19	6 %
		S1	103	31 %
		LAINNYA	5	1 %
3	PEKERJAAN	PNS	41	12 %
		SWASTA	82	24 %
		GURU	16	5 %
		HONORER	29	9 %
		WIRASWASTA	30	9 %
		WIRUSAHA	22	6 %
		PETANI	39	12 %
		BURUH	23	7 %
		IRT	29	9 %
		LAINNYA	24	7 %
42	JENIS LAYANAN	KK	122	34 %

	E-KTP	131	39 %
	KIA	29	8 %
	AKTA KELAHIRAN	48	14 %
	AKTA KEMATIAN	13	4 %
	SKPWNI	0	0 %
	AKTA PERKAWINAN	0	0 %
	AKTA PERCERAIAN	0	0 %
	PINDAH ANTAR KEC & DESA	5	1 %

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 :

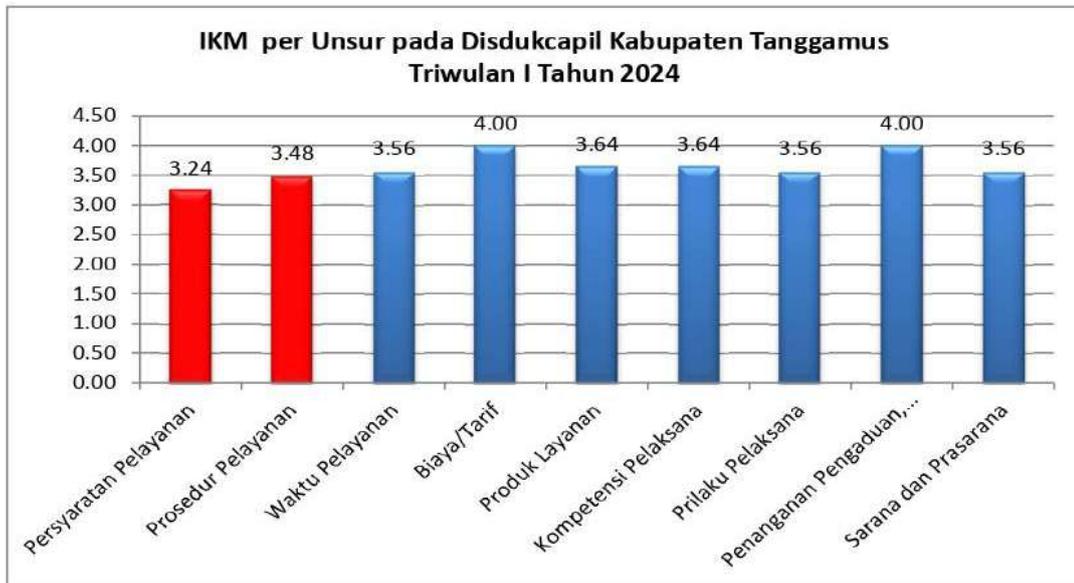
Tabel 3. Detail Nilai IKM Triwulan I Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,24	3,48	3,56	4,00	3,64	3,64	3,56	4,00	3,56
Kategori	C	C	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	89,87 (Sangat Baik)								

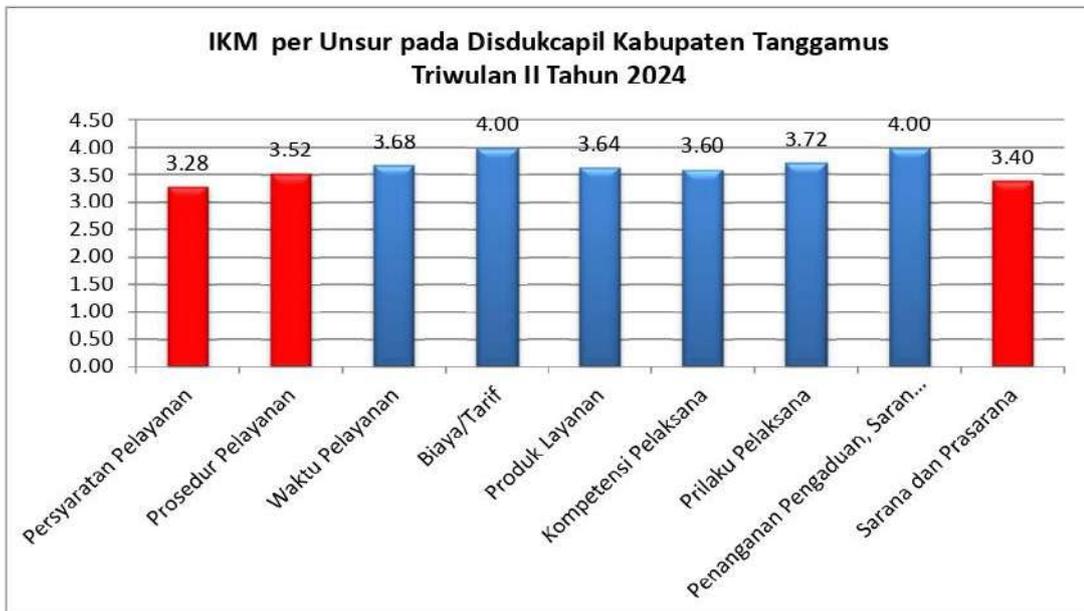
Tabel 4. Detail Nilai IKM Triwulan II Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,52	3,68	4,00	3,64	3,60	3,72	4,00	3,40
Kategori	C	C	B	A	B	B	B	A	C
IKM Unit Layanan	90,31 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Triwulan I Per Unsur



Gambar 2. Grafik Nilai IKM Triwulan II 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 3,24. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,40 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,48.
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi 4,00 yaitu Biaya/Tarif dan 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 :

- “Sosialisasi ke masyarakat mesti terus dilakukan”;
- “Terus tingkatkan Standar Pelayanannya”;
- “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.

- 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	Sosialisasi terkait persyaratan Adminduk ke masyarakat dan Pekon secara langsung baik yang dilakukan oleh Dinas maupun KUPT yang ada dikecamatan	√	√		
2	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan, Perbaikan dan Pengadaan Sarana dan Prasarana	√	√		
3	Prosedur Pelayanan	Pelayanan di permudah dan prosesnya lebih dipercepat serta Alur Pelayanan dipublikasikan.	√	√		

4.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Tabel 6. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

NO	Rencana tindak lanjut	Apakah RTL telah ditindak lanjuti (sudah/belum)	Deskripsi tindak lanjut (mohon dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan
1.	Persyaratan Pelayanan	Sudah	Telah dilakukan Sosialisasi ke masyarakat dan Pekon secara langsung oleh Dinas melalui KUPT yang ada di kecamatan terkait persyaratan Adminduk dan IKD	

2.	Sarana dan Prasarana	Sudah	Telah dilakukan perbaikan dan pengadaan sarana dan prasarana atau fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan	<p>Fasilitas khusus Disabilitas Kursi Roda dan Tongkat</p>  <p>Ruang Laktasi</p>  <p>Anjungan Tempat Merokok</p>  <p>Tempat Penitipan Jaket dan Helm</p> 
----	----------------------	-------	---	---

				<p>Loket Konsultasi dan Loket Khusus</p>  <p>Toilet Khusus Disabilitas</p> 
--	--	--	--	---

3.	Prosedur Pelayanan	Sudah	Telah dilakukan prosedur pada standar pelayanan dan mempublikasikan Alur Pelayanan	<p style="text-align: center;">Standar Pelayanan</p>  <p style="text-align: center;">Alur Pengaduan Langsung dan Online</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 IKM Disdukcapil Kabupaten Tanggamus Tahun 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I sampai dengan Triwulan II tahun 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus.

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

Tabel 7. Nilai IKM Pertriwulan

No	Triwulan I	Triwulan II	Nilai Rata-rata
1	89,87	90,31	90,09

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. Serta Unsur Sarana dan Prasarana karena masih banyak sarana prasarana (Gedung dan perangkat kantor) yang mengalami kerusakan karena usia.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, 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, sarana dan prasarana serta prosedur pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif serta unsur layanan Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Kota Agung, 07 Juni 2024

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



Maradona
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 I

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2024

Nama Instansi		: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL														Bulan : Januari s/d Maret 2024										
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	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	Prosedur Pelayanan	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	Waktu Pelayanan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
6	Kompetensi Pelaksana	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
7	Prilaku Pelaksana	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
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	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4
	Kelamin	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
	Usia	40	35	25	45	29	39	38	42	42	40	20	25	30	37	18	25	28	28	27	24	29	30	27	25	49

NILAI IKM SKM TW I TAHUN 2024

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3.24	0.3564	8.91	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3.48	0.3828	9.57	cukup
P3	Waktu Pelayanan	3.56	0.3916	9.79	baik
P4	Biaya/Tarif	4.00	0.44	11	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3.64	0.4004	10.01	baik
P6	Kompetensi Pelaksana	3.64	0.4004	10.01	baik
P7	Prilaku Pelaksana	3.56	0.3916	9.79	baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	0.44	11	Sangat Baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.56	0.3916	9.79	baik
SKM Perangkat Daerah				89.87	Sangat Baik

b. SKM TW II

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS
TAHUN 2024**

Nama Instansi		: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL														Bulan : April s/d Mei 2024										
Triwulan		: 2 (Dua)																								
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	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	Prosedur Pelayanan	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
3	Waktu Pelayanan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	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	
5	Produk Layanan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
6	Kompetensi Pelaksana	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
7	Prilaku Pelaksana	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	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	
9	Sarana dan Prasarana	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
	Kelamin	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
	Usia	20	28	47	34	21	23	30	47	30	43	29	40	36	40	23	38	21	23	45	30	50	25	34	30	

NILAI IKM SKM TW II TAHUN 2024

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3.28	0.3608	9.02	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3.52	0.3872	9.68	cukup
P3	Waktu Pelayanan	3.68	0.4048	10.12	baik
P4	Biaya/Tarif	4.00	0.44	11	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3.64	0.4004	10.01	baik
P6	Kompetensi Pelaksana	3.60	0.396	9.9	baik
P7	Prilaku Pelaksana	3.72	0.4092	10.23	baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	0.44	11	Sangat Baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.40	0.374	9.35	cukup
SKM Perangkat Daerah				90.31	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

