

# LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER I



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGGAMUS  
TAHUN 2025

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II    PENGUMPULAN DATA SKM</b>	
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
<b>BAB III    HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
3.1. Jumlah Responden SKM .....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV    ANALISIS HASIL SKM</b>	
4.1. Analis 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 IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus Tahun 2025 .....	17
<b>BAB V    KESIMPULAN</b>	

## LAMPIRAN

1. Kuisoner .....	19
2. Hasil Olah Data SKM .....	20
a. SKM TW I .....	20
b. SKM TW II .....	21
3. Dokumentasi .....	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 2025.

#### 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	8
2	Pengumpulan Data TW I	Januari-Maret 2025	58
3	Pengumpulan Data TW II	April-Juni 2025	33
4	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	6
5	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	7

## 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 2025, 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 1900 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 320 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 320 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Data Responden Penerima Layanan

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	156	49
		PEREMPUAN	164	51
2	PENDIDIKAN	SD SEDERAJAT	23	7
		SLTP SEDERAJAT	91	28
		SLTA SEDERAJAT	153	48
		DIPLOMA I, II, III, IV	23	7
		STRATA 1 (S1)	25	8
		STRATA 2 (S2)	0	0
		LAINNYA	5	2
3	PEKERJAAN	PNS / TNI / POLRI	32	10
		PEGAWAI SWASTA	82	26
		GURU	12	4
		HONORER	24	8
		WIRASWASTA	17	5
		WIRUSAHA	26	8
		PETANI / PEKEBUN	37	12
		BURUH	15	5
		IRT	32	10
		PELAJAR / MAHASISWA	21	7
		LAINNYA	22	7

4	JENIS LAYANAN	KK	102	32
		E-KTP	155	48
		KIA	15	5
		AKTA KELAHIRAN	33	10
		AKTA KEMATIAN	8	3
		SKPWNI	2	1
		AKTA PERKAWINAN	0	0
		AKTA PERCERAIAN	0	0
		SKTT	0	0
		PINDAH ANTAR KEC & DESA	5	2

### 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 :

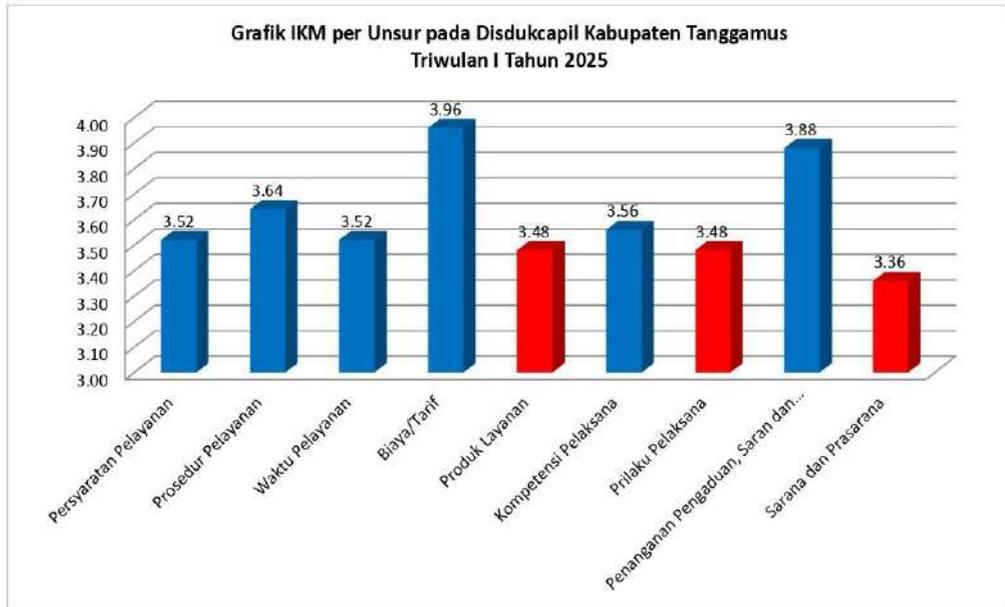
Tabel 3. Detail Nilai IKM Triwulan I Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,52	3,64	3,52	3,96	3,48	3,56	3,48	3,88	3,36
Kategori	C	B	C	A	C	B	C	B	C
IKM Unit Layanan	89,1 (Sangat Baik)								

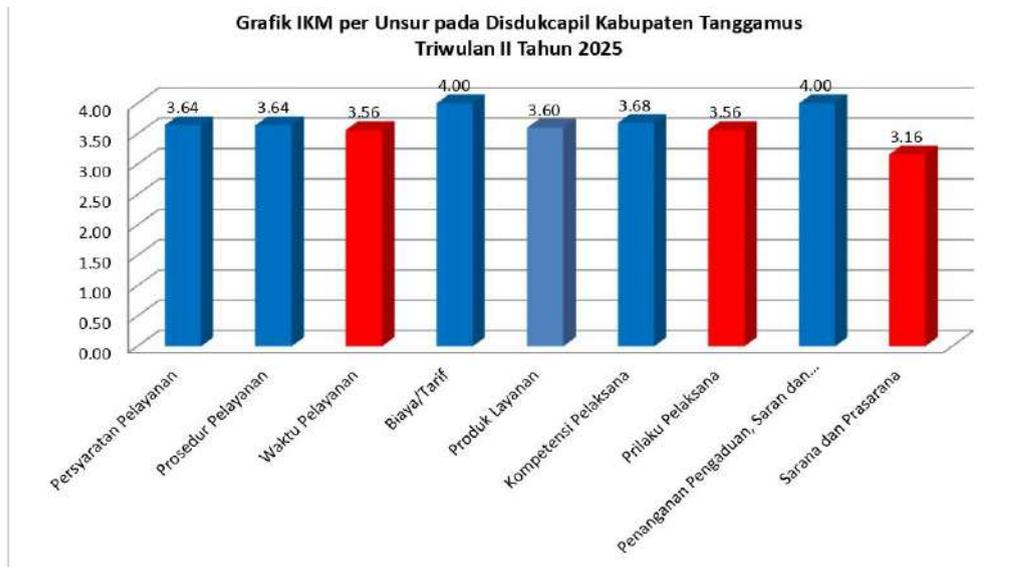
Tabel 4. Detail Nilai IKM Triwulan II Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,64	3,64	3,56	4,00	3,60	3,68	3,56	4,00	3,16
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	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. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,48 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prilaku Pelaksana 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 :

- “Lebih mempermudah dalam Prosedur Pelayanan”;
- “Agar lebih baik lagi Pelayanan dan Sarana Prasarannya”;
- “Pertahankan sikap dan perilaku yang ramah”;
- “Semoga kedepannya lebih baik lagi.”

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

- Sarana dan Prasarana : masih banyak sarana dan prasarana (Gedung dan perangkat kantor) yang mengalami kerusakan karena usia.
- Perilaku Pelaksana : sebagian pelaksana masih dirasakan lambat dalam menanggapi atau memproses permohonan layanan (tidak responsif) oleh masyarakat. Layanan registrasi secara online sebenarnya sudah dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online namun langsung datang ke lokasi layanan.

- Produk layanan : kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan pemutakhiran data kependudukannya seperti update pendidikan, pekerjaan 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:

Tabel 5. Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Pemeliharaan, Perbaikan dan Pengadaan Sarana dan Prasarana.	√	√		
2	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap perilaku pelaksana.	√	√		
3	<b>Produk Pelayanan</b>	Peningkatan sosialisasi terkait produk Adminduk dan untuk melakukan pemutakhiran data kependudukannya seperti update pendidikan, pekerjaan dan lain-lain.	√	√		

### 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	Produk Pelayanan	Sudah	Telah dilakukan Sosialisasi terkait produk Adminduk dan Sosialisasi akan pentingnya melakukan pemutakhiran data kependudukannya seperti update pendidikan, pekerjaan dan lain-lain serta sosialisasi persyaratan Adminduk dan IKD.	 <p>Standar Pelayanan</p> 

2	Sarana dan Prasarana	Sudah	Telah dilakukan perbaikan dan pengadaan sarana dan prasarana atau fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan	<p data-bbox="1086 259 1267 320">Anjungan Tempat Merokok</p>  <p data-bbox="1043 748 1310 808">Fasilitas khusus Disabilitas Kursi Roda dan Tongkat</p>  <p data-bbox="1043 1196 1310 1256">Ruang Laktasi Dan Ruang Bermain Anak</p>  <p data-bbox="1059 1675 1294 1704">Tempat Penitipan Helm</p> 
---	----------------------	-------	---	---

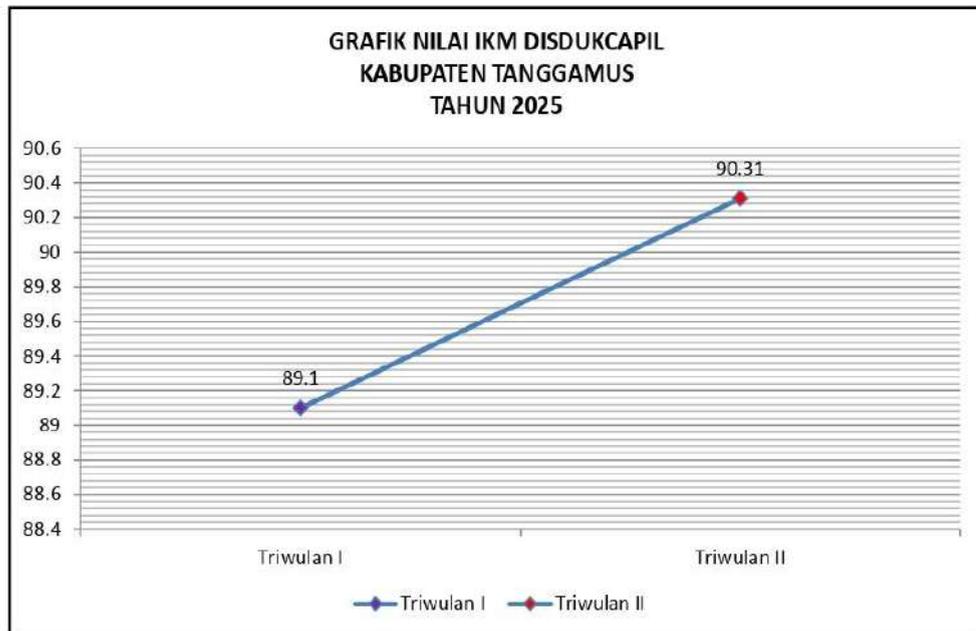
				<p>Loket Konsultasi dan Loket Khusus</p>  <p>Toilet Khusus Disabilitas</p> 
--	--	--	--	--

3.	Perilaku Pelaksana	Sudah	Telah dilakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksana pelayanan melalui rapat rutin Pejabat dan Staf.	
----	--------------------	-------	---	---

#### 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 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I sampai dengan Triwulan II tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus.

#### 4.5 Nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus Tahun 2025.

Tabel 7. Nilai IKM Pertriwulan

No	Triwulan I	Triwulan II	Nilai Rata-rata
1	89,1	90,31	89,71

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 Sarana dan Prasarana karena masih banyak sarana dan 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 2025, 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 3 (tiga) unsur terendah yaitu Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana serta Produk Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan unsur layanan Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Kota Agung, 23 Juni 2025

**a.n. Kepala Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Tanggamus  
Kabid Pengelolaan Informasi  
Administrasi Kependudukan**



*[Handwritten Signature]*  
**KURNIA HDAYANTI, S.E.**  
Pembina / IV.a  
NIP. 19720316 199803 2 004

# 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 2025

Nama Instansi		: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL																				Bulan : Januari/d Maret 2025				
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	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
2	Prosedur Pelayanan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
3	Waktu Pelayanan	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	Biaya/Tarif	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
5	Produk Layanan	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
6	Kompetensi Pelaksana	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
7	Prilaku Pelaksana	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
9	Sarana dan Prasarana	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4
	Kelamin	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1
	Usia	32	29	23	32	27	27	20	18	22	39	28	41	40	35	20	59	28	27	28	28	32	24	28	22	29

#### NILAI IKM SKM TW I TAHUN 2025

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	Baik
P2	Prosedur Pelayanan	3.64	0.4004	10.01	Sangat Baik
P3	Waktu Pelayanan	3.52	0.3872	9.68	Baik
P4	Biaya/Tarif	3.96	0.4356	10.89	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3.48	0.3828	9.57	Baik
P6	Kompetensi Pelaksana	3.56	0.3916	9.79	Sangat Baik
P7	Prilaku Pelaksana	3.48	0.3828	9.57	Baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.88	0.4268	10.67	Sangat Baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.36	0.3696	9.24	Baik
<b>SKM Perangkat Daerah</b>				<b>89.1</b>	<b>Sangat Baik</b>

## b. SKM TW II

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS  
TAHUN 2025**

Nama Instansi		: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL																				Bulan : April s/d Juni 2025				
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	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	Prosedur Pelayanan	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	Waktu Pelayanan	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	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	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
6	Kompetensi Pelaksana	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
7	Prilaku Pelaksana	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	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	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	
	Kelamin	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
	Usia	17	23	39	18	28	18	21	33	40	32	21	36	20	18	34	30	17	20	23	18	27	47	35	40	38

## NILAI IKM SKM TW II TAHUN 2025

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3.64	0.4004	10.01	Sangat Baik
P2	Prosedur Pelayanan	3.64	0.4004	10.01	Sangat Baik
P3	Waktu Pelayanan	3.56	0.3916	9.79	Sangat Baik
P4	Biaya/Tarif	4.00	0.44	11	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3.60	0.396	9.9	Sangat Baik
P6	Kompetensi Pelaksana	3.68	0.4048	10.12	Sangat Baik
P7	Prilaku Pelaksana	3.56	0.3916	9.79	Sangat Baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	0.44	11	Sangat Baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.16	0.3476	8.69	Baik
<b>SKM Perangkat Daerah</b>				<b>90.31</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

