

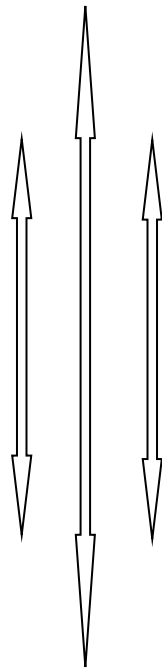
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

PERIODE

JULI S.D DESEMBER 2017



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
TAHUN 2017**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul Semester II Periode Bulan Juli - Desember 2017.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 14 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Wonosari, Desember 2017
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil

H. EKO SUBIANTORO, SH
Pembina Utama, IV/c
NIP. 19580702 198903 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Pengertian Umum.....	2
1.4. Maksud dan Tujuan	3
1.5. Manfaat	4
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	6
2.1 Ruang Lingkup.....	6
2.2 Tahapan Kegiatan Survey.....	6
2.2.1 Persiapan	7
2.2.2 Pengumpulan Data	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	9
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	10
BAB III HASIL PENGUKURAN	10
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan	10
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
4.1. Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi	16
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan	I	
Tabel 2. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat IKM		
14 Unsur Pelayanan	II	
Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		14
Unsur Pelayanan pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk		di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten.....	III	
Tabel 4. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		14
Unsur Pelayanan pada Pelayanan Pencatatan Sipil		di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten.....	IV	
Tabel 5. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		14
Unsur Pelayanan pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk		di
Kecamatan	V	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuisisioner IKM	I
Lampiran 2. Identifikasi Data Responden IKM	II
Lampiran 3. Pengolahan Data IKM	III
Lampiran 4. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul	IV

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2017 Tim survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran penduduk baik di kabupaten maupun kecamatan dan pelayanan pencatatan sipil sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

2.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten

Gunungkidul.

1.2 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

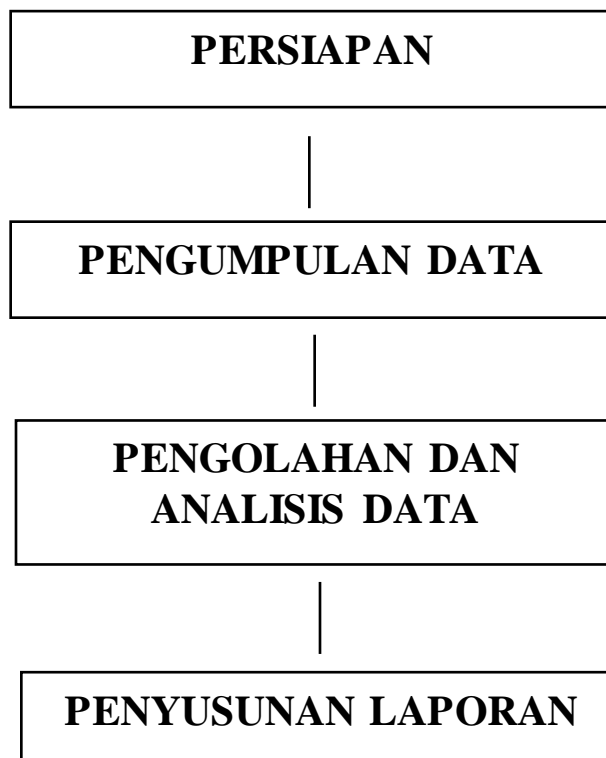
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli s/d. November Tahun 2017 dengan mengedarkan 150 (seratus lima puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi :

1. Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk dan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas 60 orang.
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di 18 Kecamatan masing-masing 5 (90) responden.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Pembahasan Kuesioner oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul
- b. *Kick-Off Meeting* Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagai atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara ***simple random sampling*** dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di setiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui **wawancara** tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan **kuesioner** terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan **back-checking** kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Bulan Juli sampai dengan bulan November tahun 2017.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 14 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Selain itu survei kepuasan masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 14 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul memuat 14 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Kecepatan Pelayanan
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan
- k. Kepastian Biaya Pelayanan
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan
- m. Kenyamanan Lingkungan
- n. Keamanan Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 14 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 78,17** dengan angka Indeks sebesar 78,17 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 62,51-81,25.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan

indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 14 Unsur Pelayanan pada **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dan Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kecamatan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Prosedur Pelayanan	3,054
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3,087
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3,208
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,074
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,161
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,215
7.	Kecepatan Pelayanan	2,960
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,101
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,221
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,161
11.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,275
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,148
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,161
14.	Keamanan Pelayanan	3,215

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,127 atau dalam posisi BAIK sehingga unsur-unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan (3,275), sedangkan unsur yang lainnya memiliki nilai (NRR) yang hampir sama tetapi masih dalam kategori BAIK. Unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Kecepatan pelayanan (rata-rata 2,960). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kesesuaian Biaya Pelayanan. Sedangkan pada kecepatan pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada umumnya baik. Akan tetapi unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 14 (empat belas) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayanan B (Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-14 unsur pelayanan di atas harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali khususnya unsur kecepatan pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,960), selain itu ada 4 (empat) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 4 (empat) unsur lainnya kualitas pelayanan masih kurang, perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Prosedur Pelayanan (3,054)
- b. Kedisiplinan petugas pelayanan (3,074)
- c. Persyaratan pelayanan (3,087)
- d. Keadilan mendapatkan pelayanan (3,101)

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) 14 Unsur Pelayanan pada **Pelayanan Pendaftaran Penduduk** di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Prosedur Pelayanan	2,967
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3,067
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3,200
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,067
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,067
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,200
7.	Kecepatan Pelayanan	2,767
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,067
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,200
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,167
11.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,233
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,033
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,100
14.	Keamanan Pelayanan	3,200

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa unsur kecepatan pelayanan di unit ini memiliki nilai yang paling rendah dengan NRR 2,767 selanjutnya disusul unsur prosedur pelayanan dengan NRR 2,967. Dari hasil penilaian tersebut unsur kecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang lain perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

Tabel 4
 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
 (IKM) 14 Unsur Pelayanan pada **Pelayanan Pencatatan Sipil** Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Prosedur Pelayanan	3,133
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3,133
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3,333
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,100
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,267
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,333
7.	Kecepatan Pelayanan	3,000
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,133
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,200
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,233
11.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,467
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,233
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,267
14.	Keamanan Pelayanan	3,300

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa unsur-unsur pelayanan di unit ini memiliki nilai rata-rata diatas 3,00 sehingga perlu dipertahankan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat/pelanggan.

Tabel 5
 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
 (IKM) 14 Unsur Pelayanan pada **Pelayanan Pendaftaran Penduduk di
 Kecamatan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Prosedur Pelayanan	3,056
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3,078
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3,167
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,067
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,156
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,189
7.	Kecepatan Pelayanan	3,011
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,100
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,244
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,133
11.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,222
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,156
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,144
14.	Keamanan Pelayanan	3,189

Dari Tabel 5 dapat diketahui bahwa unsur kecepatan pelayanan pendaftaran penduduk di Kecamatan memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat ketersediaan blangko KTP dari Pusat belum bisa memenuhi seluruh permohonan KTP sehingga proses pembuatan KTP bisa memakan waktu berbulan-bulan. Akan tetapi hal ini sudah diatasi dengan diterbitkannya Surat Keterangan Perekaman maupun Surat Keterangan Pengganti KTP.

Unsur berikutnya yang perlu ditingkatkan lagi adalah unsur prosedur pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan.

Unsur-unsur lainnya juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62,51-81,25. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 14 unsur pelayanan = 78,17;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kesesuaian Biaya Pelayanan (3,275)
- c. Dari 14 unsur pelayanan, 5 (lima) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. Kecepatan pelayanan (2,960)
 - a. Prosedur pelayanan (3,054)
 - b. Kedisiplinan petugas pelayanan (3,074)
 - c. Persyaratan pelayanan (3,087)
 - d. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (3,101)
- d. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati;
 - Kondisi nasional ketersediaan blangko KTP-el yang belum bisa memenuhi seluruh permohonan masyarakat;
 - Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan kependudukan.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
- b. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang

persyaratan dan prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan metode simulasi.

- c. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian yang telah ada.
- d. Agar unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

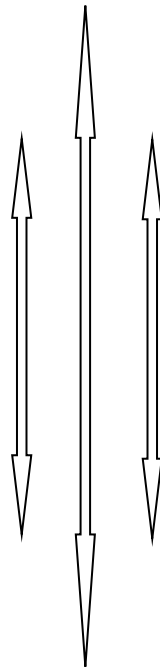
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

PERIODE

JULI S.D DESEMBER 2017



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
TAHUN 2017**

LAMPIRAN 1.
KETERANGAN 14
UNSUR

KETERANGAN 14 UNSUR PELAYANAN

Keterangan :	: Unsur-Unsur Pelayanan
U1 s/d U14	: Nilai rata-rata
NRR	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IKM	: Jumlah NRR IKM tertimbang
*)	: Jumlah NRR tertimbang
**)	: Jumlah nilai per unsur dibagi
NRR Per Unsur	: Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimb per unsur	: $NRR \text{ per unsur} \times 0,071$
IKM Unit Pelayanan	: 78,171
Mutu Pelayanan	:
A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

Unsur Pelayanan	NRR
Prosedur Pelayanan	3,054
Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3,087
Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3,208
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,074
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,161
Kemampuan Petugas Pelayanan	3,215
Kecepatan Pelayanan	2,960
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,101
Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,221
Kewajaran Biaya Pelayanan	3,161
Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,275
Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,148
Kenyamanan Lingkungan	3,161
Keamanan Pelayanan	3,215

**LAMPIRAN 2. DAFTAR SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

NO.	LOKASI	JUMLAH SAMPEL	KETERANGAN
1.	Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Dinas	60	
2.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Wonosari	5	
3.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Semin	5	
4.	Pelayanan Kependudukan Kecamatan Ngawen	5	
5.	Pelayanan Kependudukan Kecamatan Saptosari	5	
6.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Tanjungsari	5	
7.	Pelayanan Kependudukan Kecamatan Ponjong	5	
8.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Gedangsari	5	
9.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Semanu	5	
10.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Patuk	5	
11.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Nglipar	5	
12.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Panggang	5	
13.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Purwosari	5	
14.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Playen	5	
15.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Paliyan	5	
16.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Rongkop	5	
17.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Girisubo	5	
18.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Tepus	5	
19.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Karangmojo	5	
	JUMLAH	150	

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		<i>Diisi Oleh Petugas</i>
Nomor Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 3. POLRI 2. TNI 4. LAINNYA	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini. a. Tidak adil b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.	1 2 3 4	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu	1 2 3 4	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.	1 2 3 4

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	
a. Tidak aman.	1
b. Kurang aman.	2
c. Aman.	3
d. Sangat aman.	4

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
ALAMAT : Jalan Ksatrian Nomor 36, Wonosari
Tlp/Fax. : (0274) 391287/ (0274) 391287

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1														
1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
4	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
7	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
12	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
14	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3
16	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
21	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
24	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
25	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
28	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
32	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
33	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4

86	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
93	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3
97	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
99	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
100	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
101	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
108	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
111	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
112	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
117	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
118	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
119	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
120	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
121	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
122	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3
124	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
127	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
128	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
134	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
137	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3

138	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
140	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
142	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
143	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
144	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
145	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	455	460	478	458	471	479	441	462	480	471	488	469	471	479	
NRR / Unsur	3,05 4	3,08 7	3,20 8	3,07 4	3,16 1	3,21 5	2,96 0	3,10 1	3,22 1	3,16 1	3,27 5	3,14 8	3,16 1	3,21 5	
NRR tertbg/ unsur	0,21 7	0,21 9	0,22 8	0,21 8	0,22 4	0,22 8	0,21 0	0,22 0	0,22 9	0,22 4	0,23 3	0,22 3	0,22 4	0,22 8	*) 3,127
IKM Unit pelayanan														**) 78,171	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,071
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	78,17
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,05 4
U2	Persyaratan pelayanan	3,08 7
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,20 8
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,07 4
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,16 1
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,21 5
U7	Kecepatan pelayanan	2,96 0
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,10 1
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,22 1
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,16 1
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,27 5
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,14 8
U13	Kenyamanan lingkungan	3,16 1
U14	Keamanan pelayanan	3,21 5

BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
4	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
7	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
12	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
14	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3
16	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3

19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
21	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
24	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
25	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
28	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	89	92	96	92	92	96	83	92	96	95	97	91	93	96
NRR	2,967	3,067	3,200	3,067	3,067	3,200	2,767	3,067	3,200	3,167	3,233	3,033	3,100	3,200

BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
9	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	4	3	3	4
14	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
15	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
16	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3

19	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
28	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
29	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
30	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
JUMLAH	94	94	100	93	98	100	90	94	96	97	104	97	98	99
NRR	3,133	3,133	3,333	3,100	3,267	3,333	3,000	3,133	3,200	3,233	3,467	3,233	3,267	3,300

31	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
33	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3
37	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
39	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
48	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
51	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
52	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
57	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
59	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
61	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3
64	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
67	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
68	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
74	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
77	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3
78	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
80	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
82	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
83	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
85	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH	275	277	285	276	284	287	271	279	292	282	290	284	283	287
NRR	3,056	3,078	3,167	3,067	3,156	3,189	3,011	3,100	3,244	3,133	3,222	3,156	3,144	3,189