

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

PADA

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BAUBAU**

PERIODE

JANUARI S.D JUNI 2023



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BAUBAU
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Baubau selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Baubau khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau di masa yang akan datang. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Januari - Juni 2023.

Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Baubau, 30 Juni 2023

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Baubau,



Drs. ARIF BASARI, M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19721231 199201 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Tujuan SKM	2
1.3. Metode Survei	3
1.4. Tim SKM	5
1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM	6
BAB II ANALISIS	7
2.1 Ruang Lingkup	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	7
2.2.1 Persiapan	8
2.2.2 Pengumpulan Data	10
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	10
2.2.4 Penyusunan Laporan	10
2.2.5 Hasil Pengukuran	10
2.3. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	11
BAB III PENUTUP	13
3.1. Kesimpulan	13
3.2 Rekomendasi	13
Lampiran - lampiran.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan	11
Tabel 2. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2. Daftar Lokasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.....	15
Lampiran 3. Saran-saran	16
Lampiran 4. Unsur-unsur Pelayanan.....	17
Lampiran 5. Identifikasi Data Responden SKM	18
Lampiran 6. Pengolahan Data IKM	19

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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 kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan **paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani**. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2023 ini Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2 Tujuan SKM

Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau, 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 Kota Baubau sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.
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 Kota Baubau.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

Baubau sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Metode Survei

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. Pelaksanaan Survei

1. Pelaksana survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga 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.

b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

D. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

E. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan Jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan

jadual pelaksanaannya SKM:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim SKM terdiri dari Penanggung jawab dan Pelaksana SKM.
- e. Jadual SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

1.4 Tim SKM

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusun survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang.
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM

JADUAL PELAKSANAAN SKM

NO	URAIAN KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN												KET.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOP	DES	-

BAB II

ANALISIS

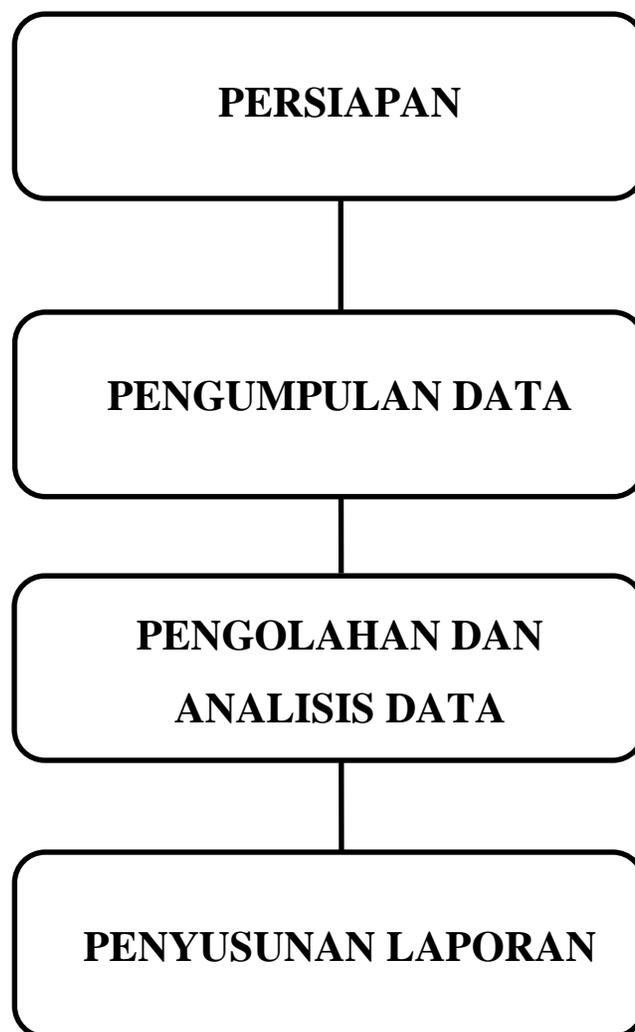
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d. Juni Tahun 2023 dengan mengedarkan 234 (dua ratus tiga puluh empat) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dari jumlah populasi sebanyak 600 orang meliputi :

1. Bidang Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas 234 orang.
2. Bidang Pelayanan Kependudukan di 8 Kecamatan masing-masing 0 (-) responden.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Sekretariat Dinas melakukan koordinasi dan bimbingan dengan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.
- b. *Kick-Off Meeting* antara Sekretariat Dinas dengan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau 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 Survei**

1. **Kuesioner**

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

2. **Bagian dari Kuesioner**

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) **Bagian Pertama**

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) **Bagian Kedua**

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) **Bagian Ketiga**

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan

jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses 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 jelas, 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 Kota Baubau. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.

c) Metode Suvei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah

skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

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 survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan **back-checking** kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 234 (dua ratus tiga puluh empat) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Januari sampai dengan minggu pertama bulan Juni tahun 2023.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Ms. Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 didapat sehingga hasil survei 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 Kota Baubau yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.2.5 Hasil Pengukuran

Dari keseluruhan kuesioner (234 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 :

2.3 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur.

Unsur-unsur pelayanan yang dipakai dalam SKM pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau sebagai berikut :

- a. Persyaratan;
- b. Prosedur;
- c. Waktu pelayanan;
- d. Biaya/ tarif (dikecualikan);
- e. Produk layanan;
- f. Kompetensi pelaksana;
- g. Perilaku pelaksana;
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- i. Sarana dan prasarana;

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 87,496, dengan angka Indeks sebesar 87,496 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

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 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,397
2.	Prosedur	3,389
3.	Waktu pelayanan	3,278
4.	Biaya/ tarif	4,000
5.	Produk layanan	3,483
6.	Kompetensi pelaksana	3,406
7.	Perilaku pelaksana	3,353

8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,415
9.	Sarana dan prasarana	3,808

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 3,503 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah Biaya/ tarif (rata-rata 4,000), Sarana dan prasarana (rata-rata 3,808), Produk layanan (rata-rata 3,483), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (rata-rata 3,415) dan Kompetensi pelaksana (rata-rata 3,406), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Waktu pelayanan (rata-rata 3,278), Perilaku pelaksana (rata-rata 3,355), Prosedur (rata-rata 3,389), dan Persyaratan (rata-rata 3,397).

Dari angka itu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Biaya/ tarif (rata-rata 4,000) dan Sarana dan prasarana (rata-rata 3,808), sedangkan pada unsur Waktu pelayanan (rata-rata 3,278), Perilaku pelaksana (rata-rata 3,355), Prosedur (rata-rata 3,389), dan Persyaratan (rata-rata 3,397) memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,503. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau pada umumnya sangat baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,503 perlu ditingkatkan 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 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,503 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Waktu pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,503), selain itu ada 3 (tiga) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 5 (lima) unsur lainnya yang kualitas pelayanan masih kurang, perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Waktu pelayanan (rata-rata 3,278);
- b. Perilaku pelaksana (rata-rata 3,355);
- c. Prosedur (rata-rata 3,389);
- d. Persyaratan (rata-rata 3,397);
- e. Kompetensi pelaksana (rata-rata 3,406);

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dipersepsikan Baik oleh masyarakat sebagai penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan, yakni : 87,496;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/ tarif (rata-rata 4,000), Sarana dan prasarana (rata-rata 3,808), Produk layanan (rata-rata 3,483), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (rata-rata 3,415) dan Kompetensi pelaksana (rata-rata 3,406), sedangkan unsur-unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah Waktu pelayanan (rata-rata 3,278), Perilaku pelaksana (rata-rata 3,355), Prosedur (rata-rata 3,389), dan Persyaratan (rata-rata 3,397);
- c. Dari 9 unsur pelayanan, ada 5 (lima) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,503). Ketujuh unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
 - a. Waktu pelayanan (rata-rata 3,278);
 - b. Perilaku pelaksana (rata-rata 3,355);
 - c. Prosedur (rata-rata 3,389);
 - d. Persyaratan (rata-rata 3,397);
 - e. Kompetensi pelaksana (rata-rata 3,406).

3.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Biaya/ tarif, Sarana dan prasarana, Produk layanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta Kompetensi pelaksana;
- b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon, SMS dan media on line (WEB). Alhamdulillah pada akhir tahun anggaran 2022, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau telah memiliki situs resmi, untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat Kota Baubau;
- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
 - (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

- d. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan karyawan dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai ASN;
- e. Kegiatan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- f. Untuk mengetahui kekurangan unit mana yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, perlu dilaksanakan penilaian berdasarkan lokasi pelayanan;
- g. 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.

**LAMPIRAN 2. DAFTAR LOKASI SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BAUBAU**

NO.	LOKASI	JUMLAH SAMPEL	KETERANGAN
1.	Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas	234	
2.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Betoambari	0	
3.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Wolio	0	
4.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sorawolio	0	
5.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Bungi	0	
6.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Kokalukuna	0	
7.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Murhum	0	
8.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Lea-lea	0	
9.	Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Batupoaro	0	
	JUMLAH	234	

LAMPIRAN 3. SARAN-SARAN

- | |
|--|
| <p>1. Secara keseluruhan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dapat dilaksanakan dengan baik, hal ini terbukti jarang nya aduan yang masuk dan diharapkan kedepannya lebih baik lagi. Kami mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau sehingga kami dapat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau secara baik tanpa mengalami kesulitan dan hambatan yang berarti.</p> |
| <p>2. Tim menyarankan unsur waktu pelayanan, persyaratan dan prosedur diperbaiki dan ditingkatkan agar pelanggan lebih berbahagia.</p> |
| <p>3. Tim menyarankan agar petugas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau yang memberikan pelayanan pada loket/outlet penerimaan berkas persyaratan dan pengambilan Dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Pencatatan Sipil, sopan, ramah dan murah senyum serta memiliki rasa simpati dan empati terhadap pelanggan layanan.</p> |
| <p>4. Agar unit pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dapat lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan yang telah dicapai.</p> |

LAMPIRAN 4. UNSUR-UNSUR PELAYANAN

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,397
2.	Prosedur	3,389
3.	Waktu pelayanan	3,278
4.	Biaya/ tariff	4,000
5.	Produk layanan	3,483
6.	Kompetensi pelaksana	3,406
7.	Perilaku pelaksana	3,353
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,415
9.	Sarana dan prasarana	3,808

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BAUBAU

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KK, KTP, KIA, SKPWNI, Akta Kawin, Akta Lahir, Akta Mati, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. 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
2. 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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4

	P *)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

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

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BAUBAU

A L A M A T : JL. RAYA PALAGIMATA NO. KELURAHAN LIPU
KECAMATAN BETOAMBARI KOTA BAUBAU

Tlp. / Fax. : 0402-2824945

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	3	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	3	4	4	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	3	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4
14	3	4	3	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	4	3	3	4	4
23	3	4	3	4	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4
28	3	3	4	4	3	3	3	4	4
29	3	3	3	4	4	3	2	4	4
30	2	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	4	4	3	3	3	4	4
32	2	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	3	3	4	4	3	2	2	3
34	3	3	3	4	3	4	3	4	4
35	4	3	3	4	4	3	3	3	4
36	3	3	3	4	2	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	4	4
38	4	4	3	4	4	3	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
40	4	4	4	4	4	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	3	3	2	3	4
44	4	3	2	4	3	4	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	4	4	4	3
50	4	4	3	4	4	3	3	3	4
51	3	3	2	4	3	3	3	2	3
52	4	3	3	4	3	3	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3
57	4	3	3	4	4	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	2	3
59	4	4	4	4	4	3	4	4	3
60	4	4	4	4	4	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	3	4	3	4	4
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	3	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	4	4	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	4	3	4
78	3	4	3	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	3	4	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	4	4	3	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	4	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
86	3	3	4	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	1
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	4	4	4	4	3	4	4	4
101	4	3	4	4	3	4	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4
104	4	4	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	2	2	2	4
107	3	3	3	4	3	3	4	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4
110	3	3	3	4	4	3	3	3	4
111	3	4	3	4	3	3	3	3	3
112	3	4	4	4	3	3	2	3	4
113	3	3	2	4	3	3	3	3	3
114	3	3	2	4	3	3	3	2	4
115	3	4	3	4	3	4	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	4	2	2	4	3	3	3	2	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	4	3	3	3	4
120	3	4	3	4	3	4	2	3	4
121	4	4	2	4	3	3	4	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	3	4	4	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	4	4	3	4
130	3	3	3	4	3	3	4	4	4
131	3	3	3	4	4	3	4	3	3

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
132	3	3	3	4	3	3	4	4	4
133	4	3	3	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	3	4	4
135	4	4	4	4	4	3	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	3	4	4	4	3	4	3	4
140	3	4	3	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	2	4	2	2	4	2	3
144	3	3	2	4	3	4	3	2	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	4	4	3	4
147	3	3	3	4	3	4	3	2	4
148	3	3	3	4	4	3	3	2	4
149	3	3	3	4	4	3	2	3	3
150	3	3	2	4	4	3	3	3	3
151	4	3	3	4	4	4	3	3	4
152	3	3	2	4	4	3	3	2	4
153	3	3	2	4	3	4	2	2	3
154	3	3	3	4	4	4	3	2	3
155	3	3	2	4	2	4	3	2	3
156	3	3	2	4	3	3	3	4	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	3	4	4	3	3	3	4	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	3	4	3	3	3	4	4
162	3	3	3	4	4	3	4	3	4
163	4	4	4	4	3	4	4	3	4
164	4	4	4	4	3	4	3	2	3
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	3	4	3	4	4	3	4	4	4
167	4	4	3	4	4	4	3	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	4	4	3	4	4	3	4	4	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	1
172	4	3	3	4	3	3	3	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	4	3	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	2	2	4	4	3	3	3	3
190	2	2	2	4	4	4	2	2	3
191	3	3	3	4	4	2	2	2	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	3	3	2	4	3	4	3	3	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	3	4	3	3	3	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	3	3	4	4
199	3	3	4	4	3	3	3	4	4
200	4	3	3	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	4	4	4	4	3	4	4	4
203	3	3	3	4	4	4	4	4	4
204	3	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	4	4	4	4
208	3	3	3	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	4	4	3	3	3	4
210	3	3	4	4	4	3	3	3	3
211	3	3	3	4	4	4	4	4	4
212	4	4	3	4	3	4	4	3	4
213	3	3	3	4	4	3	3	3	3
214	3	3	3	4	3	4	4	4	4
215	4	4	4	4	3	4	3	3	3
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	4	3	4	4	4	4
218	3	2	2	4	2	2	3	3	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	3	3	3	4
222	3	3	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	3	4	4	4	4

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
224	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
226	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
227	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
230	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai/ Unsur	795	793	767	936	815	797	785	799	891	
NRR/ Unsur	3,397	3,389	3,278	4,000	3,483	3,406	3,355	3,415	3,808	
NRR Tertimbang/ Unsur	0,377	0,376	0,364	0,444	0,387	0,378	0,372	0,379	0,423	*) 3,500
IKM Unit Pelayanan										**) 87,496

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM DI UNIT PELAYANAN : 87,496

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
- B (Baik) : 76,61 - 88,30**
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,397
U2	Prosedur	3,389
U3	Waktu pelayanan	3,278
U4	Biaya/ tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,483
U6	Kompetensi pelaksana	3,406
U7	Perilaku pelaksana	3,355
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,415
U9	Sarana dan prasarana	3,808