



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
Jl. Tjilik Riwut Km.07 / Fax. (0532) 2073070 Kode Pos 74712

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

TW I TAHUN 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN.....	16

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 Sukamara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Tengah, 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- e. Keputusan Menteri PANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi instansi pemerintah.
- f. Keputusan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- g. Peraturan Bupati Sukamara Nomor 188.45/285/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Sukamara Nomor 188.45/234/2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.

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 dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.

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 Sukamara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

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 Sukamara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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 spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis 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 1 (satu) tahun dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut:

Tabel 2.1
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	13
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret Akhir 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret Akhir 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara dalam kurun waktu Triwulan I ini adalah sebanyak 96 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam Satu Triwulan ini SKM adalah 96 orang.

Gambar 2.2 Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	274	40000	380
190	127	950	278	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 96 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	58	60,41
		PEREMPUAN	38	39,58
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1,04
		SMP	3	3,12
		SMA	68	70,83
		DIII	21	30,43
		S1	3	3,12
		S2	0	0,00
3	PEKERJAAN	ASN	5	5,20
		TNI	0	0,00
		SWASTA	30	31,25
		WIRASWASTA	36	37,50
		PELAJAR	25	26,04
		LAINNYA	0	0
4	JENIS LAYANAN	KTP-el	35	36,45
		KK	20	20,83
		KIA (KARTU IDENTITAS ANAK)	17	17,70

		SKPDWNI ANTAR KABUPATEN/KOTA/P ROVINSI	12	12,50
		AKTA KELAHIRAN	8	8,33
		AKTA KEMATIAN	3	3,12
		AKTA PERKAWINAN	1	1,04

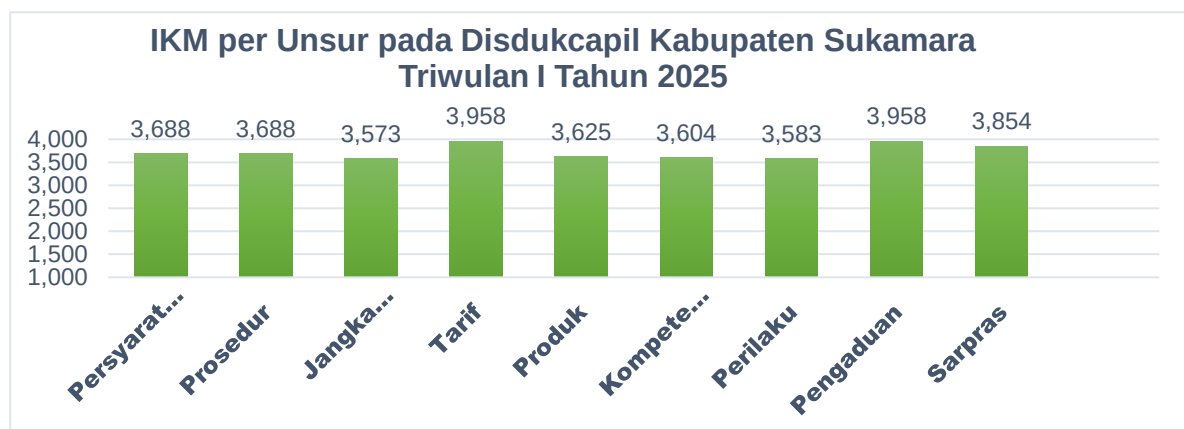
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan PerUnsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,688	3,688	3,573	3,958	3,625	3,604	3,583	3,958	3,854
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,05								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Kesesuaian/Kewajaran Biaya** mendapatkan nilai yaitu 3,625. Selanjutnya unsur **Kompetensi Petugas** mendapatkan nilai 3,604 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur **Kecepatan Pelayanan** mendapat nilai 3,573 termasuk unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur **Penanganan Pengaduan** dan **Tarif** mendapatkan nilai 3,958, unsur **Sarana** dan **Prasarana** dengan nilai tertinggi kedua yaitu 3,854 dan unsur **Persyaratan dan Prosedur** mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,688.

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 :

- “tolong diperbaiki sarana dan prasarana terutama toilet”
- “Sudah cukup baik, maksimalkan untuk system online”
- “Tetap berikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh warga Sukamara”
- “Tingkatkan terus pelayanan”
- “Pelayanan sudah memuaskan karena langsung dilayani dengan cepat,pertahankan terus pelayanan seperti ini”

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

- **Kecepatan Pelayanan**, Kecepatan pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam kualitas pelayanan. Jika pelayanan dilakukan dengan lambat atau tidak sigap, maka hal ini bisa menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi pengguna layanan dan lainnya. Dimana masalah yang terjadi diantaranya:
 1. **Sistem Offline atau Tidak Dapat Diakses**: Ketika jaringan sedang dalam perbaikan (maintenance), sistem layanan menjadi tidak bisa diakses, sehingga proses pelayanan berhenti sementara.
 2. **Belum adanya Sistem Cadangan (Backup System)**, yaitu sistem alternatif atau manual saat jaringan bermasalah menyebabkan layanan benar-benar lumpuh.
 3. **Tertundanya Proses Tanda Tangan atau Persetujuan**: Dokumen atau berkas menumpuk karena harus menunggu pimpinan untuk ditandatangani atau disetujui.

- **Kompetensi Petugas**, sangat dipengaruhi oleh **kemampuan dan kompetensi petugas** yang bertugas di lapangan. Ketika petugas belum memiliki pemahaman atau keterampilan yang cukup dalam menjalankan tugas, maka proses pelayanan akan terhambat. Hal ini menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dari yang seharusnya, diantaranya:
 1. **Lambat dalam Mengoperasikan Sistem/Layanan Digital**: Beberapa petugas kesulitan menggunakan aplikasi atau sistem digital pelayanan karena kurang pelatihan.
 2. **Petugas Gagap Teknologi (Gaptek)**: Banyak petugas belum terbiasa menggunakan komputer, aplikasi pelayanan, atau perangkat lunak lainnya sehingga memerlukan waktu lebih lama dalam memproses data.
 3. **Kesalahan Input Data**: Karena kurang terbiasa, petugas sering melakukan kesalahan dalam mengisi data atau mengoperasikan sistem, yang akhirnya memperlambat proses dan perlu koreksi ulang.
 4. **Layanan Tertunda karena Petugas Tidak Tahu Cara Menggunakan Sistem**: Saat sistem mengalami error kecil atau butuh pengaturan ulang, petugas tidak tahu cara mengatasinya dan harus menunggu bantuan teknis.

5. **Kurangnya Pelatihan Teknis Rutin:** Tidak ada pelatihan atau pembaruan berkala yang membuat petugas selalu siap menghadapi perubahan sistem atau pembaruan fitur.

- **Kesesuaian/kewajaran biaya**

Salah satu kendala dalam upaya meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan adalah **masih kuatnya persepsi masyarakat bahwa layanan administrasi publik membutuhkan biaya tambahan**. Meski pemerintah telah menetapkan bahwa banyak jenis layanan administrasi itu **gratis**, namun anggapan bahwa harus "mengeluarkan uang" tetap melekat di sebagian masyarakat. Hal ini bisa menciptakan **keraguan, kebingungan, dan bahkan keterlambatan dalam proses pelayanan**. Hal umum yang masih menjadi momok dalam kepengurusan administrasi diantaranya:

1. **Potensi Tindakan Pungutan Liar (Pungli):** Karena tidak paham bahwa layanan gratis, ada oknum yang memanfaatkan ketidaktahuan ini untuk meminta uang secara tidak resmi.
2. **Masyarakat Kurang Percaya pada Pelayanan Formal:** Mereka lebih memilih "jalur pintas" atau perantara (calo) karena menganggap lebih cepat, meskipun ada biaya tambahan.
3. **Masyarakat Menunda Pengurusan Karena Takut Biaya:** Banyak pengguna layanan menunda atau enggan datang karena mengira harus membayar biaya yang sebenarnya tidak ada.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat intern Dinas Dukcapil Kabupaten Sukamara. 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 4.1
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan			√		√	Kepala Dinas
2	Kompetensi Petugas			√		√	Kepala Dinas
3	Kewajaran Biaya			√		√	Kepala Dinas

4.3 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 Sukamara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga 20 Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara, secara umum mencerminkan Tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93,05. Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara menunjukkan peningkatan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Petugas, dan Kesesuaian/Kewajaran Biaya.
- Masyarakat menilai bahwa kecepatan pelayanan masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti:
 1. Proses yang terlalu panjang dan birokratis.
 2. Waktu tunggu yang lama.
 3. Kurangnya efisiensi dalam sistem kerja.
 4. Seringnya gangguan teknis seperti sistem offline atau jaringan lambat.
 5. Proses yang terlalu panjang dan birokratis.
 6. Waktu tunggu yang lama.
 7. Kurangnya efisiensi dalam sistem kerja.
 8. Seringnya gangguan teknis seperti sistem offline atau jaringan lambat.
 9. Setiap layanan dikenakan biaya tambahan.
 10. Kekhawatiran terhadap pungutan liar (pungli) atau penggunaan calo.
- Sedangkan ketiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, tarif sarana dan prasarana dan persyaratan prosedur.

Sukamara, 27 Maret 2025
Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukamara



ZAINUDDIN, S.Sos
NIP. 196503181987021003

2. Hasil Olahan SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
: ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	2	4	4	3	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	4	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	3	4	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4
18	3	3	2	4	3	3	3	4	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	3	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	4	3	4	4	3	3	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	3	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	3	3	4	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	3	3	3	4	4
37	4	4	1	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	3	4	3	3	3	4	2
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	4	4	3	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	4	3	4	3	3	3	4	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4

51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	4	3	3	3	3	4	4
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3
55	3	4	4	4	3	3	3	4	4
56	4	3	4	4	3	3	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	3	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3	3	4	4
61	2	2	4	4	2	2	3	4	3
62	3	3	4	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	3	4	4
69	4	4	3	4	4	3	3	4	4
70	4	3	3	4	3	3	3	4	4
71	4	4	3	4	3	3	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	3	4	4
73	4	3	2	4	4	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	1
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	3	3	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	4	4	3	3	3	4	4
81	3	4	4	4	4	4	4	4	2
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	3	3	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	1	4	3	3	3	4	4
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	2	1	3	4	4	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	4	3	1	2	3	4	4
94	4	4	4	4	3	4	3	4	4
95	3	3	4	4	3	3	3	4	4
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4
97									
98									
99									
100									

SNilai /Unsur	354	354	343	380	348	346	344	380	370
NRR / pertanyaan	3,688	3,688	3,573	3,958	3,625	3,604	3,583	3,958	3,854
NRR tertbg/ pertanyaan	0,409	0,409	0,397	0,439	0,402	0,400	0,398	0,439	0,428
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,722	**) 93,049

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 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,688
U2	Prosedur Pelayanan	3,688
U3	Kecepatan Pelayanan	3,573
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,958
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,625
U6	Kompetensi Petugas	3,604
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,583
U8	Penanganan Pengaduan	3,958
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,854

IKM UNIT PELAYANAN :

93,05

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	0,00	1,04	2,08	0,00	1,04	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	2,08	1,04	3,13	0,00	1,04	2,08	0,00	0,00
Baik	27,08	26,04	30,21	4,17	32,29	35,42	41,67	4,17
Sangat Baik	70,83	71,88	64,58	95,83	65,63	62,50	58,33	95,83
kosong	4,17	4,17	4,17	4,17	4,17	4,17	4,17	4,17
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	96	96	96	96	96	96	96	96

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	0	1	2	0	1	0	0	0
Kurang Baik	2	1	3	0	1	2	0	0
Baik	26	25	29	4	31	34	40	4
Sangat Baik	68	69	62	92	63	60	56	92
kosong	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3. Hasil Olahan SKM (Print OUT)

Keterangan			No	Unsur Pelayanan	Nilai
U1 – U19	:	Unsur-unsur pertanyaan	U1	Persyaratan	3,688
NRR	:	Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,688
NRR Per Unsur	:	Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U3	Waktu Penyelesaian	3,573
A 3,722 atau 93,05 (Sangat Baik)			U4	Biaya/Tarif	3,958
			U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,625
			U6	Kompetensi pelaksana	3,604
			U7	Perilaku pelaksana	3,583
			U8	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,958
			U9	Sarana Prasarana	3,854
			Nilai Rata-Rata		3,722

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



