

# LAPORAN



## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2021 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Sutan Syahrir No. 29 P.O Box - 62 ☎ Telp. (0532) 21300 📠 Fax. (0532) 21763

PANGKALAN BUN (74112) KALIMANTAN TENGAH

e-mail : [disdukcapil.kobar@gmail.com](mailto:disdukcapil.kobar@gmail.com)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester I pada Tahun 2021 di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) mengenai pelayanan publik dalam penerbitan Dokumentasi Administrasi Kependudukan. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai unit penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) selama bulan Januari sampai dengan Juni 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan akuntabilitas publik.

Pangkalan Bun, 21 Juli 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kotawaringin Barat,



Drs. H. GUSTI M. IMANSYAH, M.Si

Pembina Utama Muda / IV c

NIP. 19620412 198503 1 028

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dilingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat maka adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan instansi masing – masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 tahun 2004 tentang petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi instansi pemerintah.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.
- 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 BUMN.
- 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. Pemberian pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### 1.4 Tujuan Survei kepuasan Masyarakat

1. Untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai bahan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat melalui data Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit Pelayanan Publik sebagai salah satu unit penyelenggara publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

#### 1.5 Sasaran

Sasaran dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan,
2. Mendorong kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik,
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### 1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit Pelayanan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan.
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### 1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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 telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada pelayanan penerbitan Dokumen Adminitrasi Kependudukan lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Juni 2021.

#### 2.2 Persiapan

##### 1. Penetapan Pelaksanaan

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit pelayanan penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data dan memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

##### 2. Penyiapan Bahan

###### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (empat) bagian yaitu :

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

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan petugas.

###### c. 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, sangai baik diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data
  - a. Jumlah Responden  
Responden di pilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan penerbitan Dokumen Administrasi kependudukan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusun SKM, responden terpilih 150 responden. Untuk jumlah responden yang di ambil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat adalah 150 Responden.
  - b. Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat (Januari – Juni 2021).

## 2.3 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data  
Pengumpulan Data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan dengan jumlah responden 150 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan Juni 2021. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pengisian Kuesioner  
Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

## 2.4 Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

1. Metode Pengolahan Data  
Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 2.4.1. Nilai persepsi, Interval SKM, Interval konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
2	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
4	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

## 2. Perangkat Pengolahan

### a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan perhitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base (microsoft Excel)

### b. Pengolahan secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9 di mana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai rata-rata per unsur pelayanan :

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena karena ada tiga unsur yang harus dinilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi lapangan (pelayanan yang diberikan lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## BAB III

### HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Karakteristik Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Untuk mencapai responden sebesar 150 orang Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat telah menyebarkan kuesioner sebanyak 150 lembar, karakteristik responden dibagi menjadi 4 (empat) yaitu menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama, berikut rekapitan responden IKM :

##### 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 150 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1.1.

**Tabel 3.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	
		ORANG	%
1	LAKI – LAKI	93	62,00
2	PEREMPUAN	56	37,33
3	TIDAK MENGISI	01	0,67
JUMLAH		150	100,00

Responden laki-laki dominan sebagai pengguna jasa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat yaitu sebesar 62,00% di ikuti oleh responden perempuan sebesar 37,33%, sedangkan responden yang tidak mengisi sebesar 0,67%. Hal ini menunjukkan laki-laki lebih dominan dalam pengurusan dokumen kependudukan.

##### 2. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 3.1.2.

**Tabel 3.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan**

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	
		ORANG	%
1	SD	6	4,00
2	SLTP	20	13,33
3	SLTA	79	52,67
4	S1	38	25,33
5	S2	3	2,00
6	TIDAK MENGISI	4	2,67
JUMLAH		150	100,00

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SLTA lebih mendominasi (52,67%), diikuti dengan kelompok pendidikan S1 sebesar (25,33%), SLTP sebesar (13,33%), SD sebesar (4,00%), S2 sebesar (2,00%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan yang dominan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu pada tingkat SLTA.

### 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Responden Pekerjaan pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 3.1.3.

**Tabel 3.1.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan**

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	
		ORANG	%
1	PNS	20	13,33
2	TNI	3	2,00
3	POLRI	4	2,67
4	SWASTA	34	22,67
5	WIRASWASTA	28	18,67
6	LAINNYA	55	36,67
7	TIDAK MENGISI	6	4,00
JUMLAH		150	100,00

Sebanyak 55 orang atau (36,67%) responden pada pekerjaan lainnya mendominasi dalam kelompok pekerjaan diikuti oleh kelompok pekerjaan swasta (22,67%), wiraswasta (18,67%), PNS (13,33%), tidak mengisi (4,00%) dan TNI (2,00%). Dalam hal ini pengguna layanan jasa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barat lebih transparan dalam mencantumkan identitasnya.

### 4. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat

diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 150 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 3.1.4.

**Tabel 3.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

NO	UMUR	JUMLAH	
		ORANG	%
1	< 35	71	47,33
2	36 – 45	33	22,00
3	46 – 60	29	19,33
4	< 70	2	1,33
5	TIDAK MENGISI	15	10,00
JUMLAH		150	100,00

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa partisipasi responden atau pengguna jasa layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat pada semester I Tahun 2021 lebih maksimal. Dapat dilihat dari kelompok yang paling dominan adalah kelompok usia < 35 sebesar (47,33%). Dimana kesadaran warga pada usia < 35 lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia lainnya, karena akan berpengaruh pada tingkat pemahaman dalam mengisi lembar kuesioner contohnya pada kelompok usia < 70 sering memiliki kesulitan dalam memahami dan mengisi kuesioner tersebut.

### 3.2 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 150 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

#### 1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari sikap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0.11. Hasil nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana Tabel 3.2.1 berikut :

**Tabel 3.2.1. Nilai Rata- rata per Unsur**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25
3	Waktu Penyelesaian	3,09
4	Biaya/Tarif	3,95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40
6	Kompetensi Pelaksana	3,43
7	Perilaku Pelaksana	3,44
8	Sarana dan Prasarana	2,45
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :  
 $(3,49 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,09 \times 0,11) + (3,95 \times 0,11) + (3,40 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + (2,45 \times 0,11) + (2,99 \times 0,11) = \underline{3,24}$

Nilai Indeks adalah **3,24**

Dengan demikian, nilai Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 $= 3,24 \times 25 = 81,07$
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

Nilai IKM tersebut kemudian diinterpretasikan ke Tabel Interval dan didapat bahwa nilai tersebut berada pada nilai mutu pelayanan **B** yang dapat diartikan kinerja pelayanannya berada pada kategori **Baik**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai Tabel 3.2.2 berikut :

**Tabel 3.2.2. Kategori Mutu Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
2	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
4	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Adapun unsur pelayanan yang paling terendah adalah unsur sarana dan prasarana dilanjutkan dengan unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Dibawah ini dapat dilihat pada Tabel 3.2.3 nilai rata-rata dan survei kepuasan masyarakat per unsur pelayanan.

**Tabel 3.2.3. Nilai rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan**

NO	Unsur pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,49	0,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	0,36
3	Waktu Penyelesaian	3,09	0,34
4	Biaya/Tarif	3,95	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	0,38
7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,38
8	Sarana dan Prasarana	2,45	0,27
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99	0,33
Nilai Indeks (NI)			3,24
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			81,07

Data- data yang digunakan berasal dari survei yang dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 150 responden. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi 9 unsur dalam pelayanan dan terdapat klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SLTP, SLTA, S1,S2 dan S3), pekerjaan (PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wiraswasta, dan Lain-lainnya).

### 3.3 Pembahasan

#### 1. Analisa Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis data maka pembahasan yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat adalah terdapat 2 unsur pelayanan dengan nilai dibawah rata-rata, diantaranya :

1. Unsur sarana dan prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima layanan, pada unsur ini DISDUKCAPIL dinilai **cukup**. Kelengkapan sarana prasarana, atau pengadaan fasilitas yang baik sangat penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini DISDUKCAPIL berada di angka 0,27%, dimana masyarakat masih mengeluhkan kondisi dari sarana dan prasarana yang kurang memadai/mendukung terlaksananya pelayanan publik, untuk itu perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan.
2. Unsur penanganan pengaduan adalah layanan terhadap pengaduan, saran dan masukan dari layanan yang diterima oleh masyarakat serta tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Masyarakat menilai bahwa penanganan pengaduan layanan di Disdukcapil **berfungsi kurang maksimal**. Masyarakat merasa masih kurangnya petugas layanan pengaduan yang sigap dalam membantu menjawab keluhan/masalah yang ditemukan saat menggunakan layanan di Disdukcapil.

7 Unsur pelayanan yang nilai di atas rata-rata adalah :

1. Unsur persyaratan, pada unsur ini DISDUKCAPIL telah dinilai **sesuai**. Masyarakat menilai syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif telah sesuai, antara yang disosialisasikan dengan situasi yang dihadapi dan dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan publik di DISDUKCAPIL. Unsur ini masih sesuai dengan harapan masyarakat tetap dipertahankan dan perlu ditingkatkan lagi.
2. Unsur prosedur pelayanan di DISDUKCAPIL telah dinilai **mudah** oleh masyarakat. Masyarakat menilai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di DISDUKCAPIL, yang meliputi tata cara pelayanan yang dilakukan oleh petugas telah sesuai dan dapat diikuti oleh masyarakat pengguna. Namun unsur ini masih perlu ditingkatkan.
3. Unsur waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di DISDUKCAPIL. Masyarakat menilai pelayanan di DISDUKCAPIL cukup **cepat**. Masyarakat menilai bahwa waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan agak lama namun cukup. Ada beberapa faktor yang bisa dianalisis pada unsur ini, diantaranya lay out loket pelayanan, jumlah SDM yang terbatas, jumlah sarana yang kurang dan ada beberapa jenis layanan yang harus diselesaikan di loket / meja yang berbeda (KTP).

4. Unsur 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. Sesuai dengan fungsinya bahwa DISDUKCAPIL melayani tanpa ada biaya pelayanan atau **GRATIS**. Jadi pada unsur ini masih terdapat perbedaan persepsi di masyarakat tentang biaya / tarif yang dimaksud. Masyarakat berpersepsi masih terdapatnya biaya / tarif yang disetorkan pada DISDUKCAPIL dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat tentang penghapusan denda keterlambatan pembuatan akta kelahiran, padahal yang ditanyakan adalah biaya / tarif jika menggunakan jasa layanan publik di Disdukcapil.
5. Unsur produk layanan dinilai telah **sesuai** oleh masyarakat. Unsur ini menilai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat telah menilai bahwa terdapat kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas. Unsur ini sudah baik namun tetap perlu ditingkatkan.
6. Unsur kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman petugas. Masyarakat menilai bahwa kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan di DISDUKCAPIL cukup **kompeten**. Unsur ini cukup baik setelah unsur persyaratan namun masih perlu ditingkatkan
7. Unsur perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, diantaranya terkait kesopanan dan keramahan petugas kepada masyarakat saat memberikan jasa layanan. Masyarakat menilai bahwa petugas di loket DISDUKCAPIL masuk dalam kategori **sopan dan ramah**. Unsur ini sudah baik namun masih perlu peningkatan dalam keramahan yang diberikan kepada masyarakat.

## 2. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat Semester I Tahun 2021 terdapat 2 (Dua) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lainnya.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Penentuan perbaikan harus 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 dapat dituangkan dalam Tabel 3.3.1 berikut:

**Tabel 3.3.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1	Saran dan Prasarana	- Penambahan pengadaan fasilitas layanan publik	≤ 24 Bulan	Kepala Disdukcapil
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Penegasan pengaktifan terhadap petugas layanan pengaduan, - Penyediaan kotak saran dan masukan	≤ 24 Bulan	Kepala Disdukcapil

#### 3.4 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I pada Tahun 2021 di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya :

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil SKM di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat pada Semester I Tahun 2021, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30 dan Nilai SKM sebesar **81,07** yang menunjukkan nilai mutu pelayanan **B** atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada kategori **Baik..**
2. Semua unsur menunjukan hasil dengan nilai rata-rata indeks 3,24 , hal ini menunjukan bahwa pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat adalah **baik**.

#### 4.2 Rekomendasi

1. Meningkatkan pelayanan yang sudah ada dengan memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan maupun mekanisme prosedur pelayanan publik yang harus dipenuhi.
2. Perlu upaya meningkatkan sistem waktu penyelesaian dengan meninjau lay out pelayanan agar terjadi peningkatan efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan.
3. Perlu upaya meningkatkan sarana dan prasarana layanan publik agar pengguna jasa layanan mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dalam mengurus administrasi kependudukan.
4. Monitoring dan evaluasi alur mekanisme pelayanan penanganan pengaduan publik yang telah ada dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**



**PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Sutan Syahrir No. 29 P.O Box - 62 ☎ Telp. (0532) 21300 📠 Fax. (0532) 21763  
PANGKALAN BUN (74111) KALIMANTAN TENGAH  
e-mail : [disdukcapil.kobar@gmail.com](mailto:disdukcapil.kobar@gmail.com)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Nomor : 072 / 44 / DUKCAPIL / 2021

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**  
**TAHUN 2021**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka untuk mengetahui keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, maka dipandang perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat;
  - b. Bahwa sasaran diadakannya survei adalah :
    1. Mendorong partisipasi pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
    2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;
    3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;
    4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan;
  - c. Bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut di atas, maka perlu dibentuk Tim yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas.

- Mengingat :
1. Undang- Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
  2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);
  5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006

Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 06 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat;

### MEMUTUSKAN


Menetapkan :

- KESATU : Membentuk tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas :
- a. Menyusun, menyiapkan dan membagikan bahan kuesioner;
  - b. Mengolah, memverifikasi hasil isian kuesioner dari masyarakat;
  - c. Membuat laporan pengukuran kepuasan masyarakat;
  - d. Melaporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat untuk diteruskan ke Bupati Kotawaringin Barat melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat setiap 6 (enam) bulan;
- KETIGA : Tim Survei agar segera melaksanakan tugasnya dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pangkalan Bun

Pada tanggal 07 Januari 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kotawaringin Barat



**Drs. H. GUSTI M. IMANSYAH, M.Si**  
Pembina Utama Muda IV/c  
NIP. 19620412 198503 1 028

Tembusan Kepada Yth :

1. Bupati Kotawaringin Barat di – Pangkalan Bun (sebagai Laporan)
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat di – Pangkalan Bun
3. Masing – masing yang bersangkutan di - Tempat

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat  
Nomor : 072 / 44 / DUKCAPIL / 2021  
Tanggal : 07 Januari 2021  
Tentang : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT  
TAHUN 2021**

Penanggungjawab : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat  
Ketua Tim : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat  
Wakil Ketua Tim : Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan  
Sekretaris : Kepala Seksi Inovasi Pelayanan  
Anggota : 1. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil  
2. Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi kependudukan  
3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk  
4. Kepala Seksi Kerjasama  
5. Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan  
6. Kepala Seksi Identitas Penduduk  
7. Petugas Pelayanan Pendaftaran Penduduk  
8. Petugas Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kotawaringin Barat

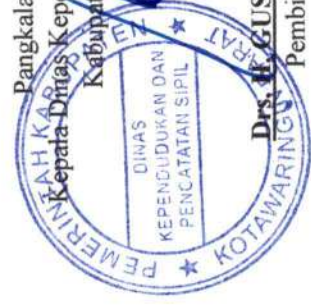


**Drs. H. GUSTI M. IMANSYAH, M.Si**  
Pembina Utama Muda IV/c  
NIP. 19620412 198503 1 028

**TIME SCHEDULE**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**  
**TAHUN 2021**

[illegible]

Pangkalan Bun, 07 Januari 2021



**Drs. H. GUSTI M. IMANSYAH, M.Si**  
Pembina Utama Muda IV/c  
NIP. 19620412 198503 1 028

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Nomor Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	3	3	4	4	4	4	3	2	
2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	
5	4	3	3	4	4	4	3	2	3	
6	4	4	3	4	4	4	4	2	3	
7	4	4	4	4	4	4	3	2	3	
8	4	3	3	4	4	3	3	2	3	
9	4	3	3	4	4	3	3	2	3	
10	4	2	3	4	4	4	3	2	2	
11	4	3	4	4	4	4	3	2	2	
12	4	2	3	4	4	3	4	2	2	
13	4	2	3	4	4	3	3	2	2	
14	4	3	3	4	4	4	4	2	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	3	2	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
26	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
29	3	3	3	4	3	4	4	4	1	
30	3	2	2	4	3	2	3	2	4	
31	4	4	3	4	4	3	3	2	2	
32	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
33	3	3	4	4	4	3	3	2	2	
34	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
35	3	3	3	4	3	3	3	1	2	
36	4	4	3	4	3	4	3	1	2	
37	3	3	3	4	3	4	4	2	2	
38	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
39	4	4	3	4	3	4	3	1	2	
40	4	4	3	4	3	4	3	1	2	
41	4	3	4	4	4	4	3	1	2	
42	4	4	4	4	4	4	4	1	2	
43	3	3	3	4	3	3	4	2	2	
44	3	3	3	4	4	4	4	2	2	
45	4	3	4	4	3	4	3	2	1	
46	3	3	3	4	3	3	3	1	2	
47	4	3	4	4	3	4	4	2	3	
48	4	3	3	4	3	4	4	3	3	

49	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
53	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
54	4	4	3	4	4	4	4	2	3	
55	4	4	3	4	4	3	4	2	3	
56	4	3	4	4	4	3	4	2	3	
57	4	4	3	4	4	4	4	2	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
59	4	2	4	4	4	3	2	1	3	
60	3	2	2	4	4	3	4	2	3	
61	3	4	3	4	3	4	3	1	3	
62	4	4	4	4	3	4	4	2	3	
63	3	4	4	4	3	4	4	2	3	
64	3	3	4	4	3	4	4	2	2	
65	3	4	4	4	4	3	3	2	2	
66	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
68	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
69	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
70	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
71	4	3	3	4	3	4	4	2	2	
72	4	3	3	4	3	4	4	2	2	
73	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
74	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
77	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
78	3	2	2	4	3	2	3	2	4	
79	4	3	3	4	3	4	3	2	2	
80	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
81	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
83	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
86	4	3	3	4	3	3	4	2	3	
87	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
90	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
92	3	3	3	4	4	3	4	2	3	
93	4	3	4	4	4	3	4	2	3	
94	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
96	4	4	3	4	4	4	3	2	3	
97	4	4	4	4	4	3	3	2	2	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
99	4	3	3	4	4	4	4	2	2	
100	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
102	4	3	3	4	3	4	4	4	4	

[illegible]

**Keterangan :****U1 - 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** : NRR per unsur x 0,11 per unsur

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,49
U2	Prosedur	3,25
U3	Waktu Penyelesaian	3,09
U4	Biaya Tarif	3,95
U5	Produk Layanan	3,4
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43
U7	Perilaku Pelaksana	3,44
U8	Sarana dan Prasarana	2,45
U9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99

**IKM UNIT PELAYANAN : 81,07****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

**Jumlah Responden : 150 Orang**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00-12.00  
 13.00-17.00

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, KK, Akta-akta)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
a.	Tidak sesuai	1	a.	Tidak kompeten	1
b.	Kurang sesuai	2	b.	Kurang kompeten	2
c.	Sesuai	3	c.	Kompeten	3
d.	Sangat sesuai	4	d.	Sangat kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur di unit ini		7	Bagaimana pemahaman saudara petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a.	Tidak Mudah	1	a.	Tidak sopan dan ramah	1
b.	Kurang mudah	2	b.	Kurang sopan dan ramah	2
c.	Mudah	3	c.	Sopan dan ramah	3
d.	Sangat Mudah	4	d.	Sangat sopan dan ramah	4
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a.	Tidak cepat	1	a.	Buruk	1
b.	Kurang cepat	2	b.	Cukup	2
c.	Cepat	3	c.	Baik	3
d.	Sangat cepat	4	d.	Sangat Baik	4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a.	Sangat Mahal	1	a.	Tidak ada	1
b.	Cukup mahal	2	b.	Ada tetapi tidak berfungsi	2
c.	Murah	3	c.	Berfungsi kurang maksimal	3
d.	Gratis	4	d.	Dikelola dengan baik	4
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		Ket : P*) Diisi oleh petugas		
a.	Tidak sesuai	1			
b.	Kurang sesuai	2			
c.	Sesuai	3			
d.	Sangat sesuai	4			