

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2023



**DUKCAPIL**  
**GO**  
**DIGITAL**

**# bangga  
melayani  
bangsa**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KETAPANG**

**Jl. Jend. Sudirman NO. 12 Telp. (0534) 35741 Ketapang 78813**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta memberi petunjuk, sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Tahun 2023.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Tahun 2023 disusun untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat.

Demikian Laporan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Triwulan I Tahun 2023 ini dibuat. Harapan kami Laporan SKM ini dapat pula digunakan sebagai tambahan masukan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang baik kepada masyarakat. Mengingat keterbatasan kemampuan kami, maka kami menyadari bahwa Laporan SKM yang disusun ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu segala koreksi dan saran dalam rangka penyempurnaan sangat kami harapkan. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan SKM ini kami ucapkan terima kasih.

**Ketapang,      Maret 2023**

**KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KETAPANG**



**D. E. R. S. I. S. H., M. A. P.**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP. 19650815 199903 1 003**



## DAFTAR ISI

	Hal
Kata Pengantar .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
1.4. Sasaran .....	3
1.5. Prinsip .....	4
1.6. Ruang Lingkup .....	5
1.7. Manfaat .....	5
<b>BAB II : METODOLOGI PENELITIAN SURVEI</b>	<b>6</b>
2.1. Definisi Survei .....	6
2.2. Metode dan Unsur Survei .....	6
2.3. Langkah-langkah .....	8
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	
2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data .....	10
2.5. Perangkat Pengolahan Data .....	11
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei .....	13
2.7. Penyusunan Jadwal .....	14
<b>BAB III : PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	<b>15</b>



3.1	Penetapan Waktu	.....	15
	Pelaksanaan Survei		
	Kepuasan Masyarakat		
3.2.	Jumlah Responden	.....	16
3.3.	Lokasi dan Waktu	.....	17
	Pengumpulan Data		
	Responden		
3.4.	Indeks Setiap Unsur	.....	17
	Pelayanan		
3.5	Karakteristik Responden	.....	19
3.6	Pendapat Responden Tentang	.....	24
	Pelayanan		
4.7.	Data Kuesioner	.....	26
<b>BAB IV</b>	<b>: P E N U T U P</b>	.....	30
4.1.	Kesimpulan	.....	30
4.2.	Rekomendasi	.....	31



## **BAB I**


### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan yang baik adalah yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur daerah.



Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk itu kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM unit Pelayanan publik dari tahun ke tahun.

## **1.2. Dasar Hukum**

Dasar Hukum yang digunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.



Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah;
4. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
5. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang;
6. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kabupaten Ketapang, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

#### **1.4. Sasaran**

Sasaran Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.





### **1.5. Prinsip**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.






## **1.6. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

## **1.7. Manfaat**

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan periodik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN SURVEI**

#### **2.1. Definisi Survei**

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukur secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

#### **2.2. Metode dan Unsur Survei**

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu :



1. Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Pelayanan Gratis  
Semua pelayanan administrasi kependudukan diberikan kepada masyarakat tanpa biaya/tidak berbayar/gratis.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
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  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan Standar yang berlaku.
9. Sarana dan Prasarana  
Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).



### **2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan :

#### **2.3.1. Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (Ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

#### **2.3.2. Penyiapan Bahan Survei**

##### **a. Kuesioner**

Dalam Penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

##### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu :


Bagian I : Data Masyarakat/Responden yang terdiri dari : Nomor Responden, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Utama, yang berguna untuk menganalisis profil layanan yang diperoleh.

Bagian II : Pendapat Masyarakat/Responden Tentang Pelayanan

Bagian III : Saran Perbaikan, Masukan dan Harapan

##### **c. Bentuk Jawaban**

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

- 
- 1) **Tidak Sesuai** diberi nilai persepsi **1**;
  - 2) **Kurang Sesuai** diberi nilai persepsi **2**;
  - 3) **Mudah** diberi nilai persepsi **3**; dan
  - 4) **Sangat Mudah** diberi nilai persepsi **4**.

### 2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian penggunaan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ketapang pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

### 2.3.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

#### 1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

#### 2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.



- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
- 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan server, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - 2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat pusat, provinsi maupun kabupaten/kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

#### 2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

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 penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{f_1}{f_1} \frac{hB}{hU} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{f_1}{f_1} \frac{hB}{hU} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan 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; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 2.1**  
**Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval NI	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 1,75	25,00-64,99	<b>D</b>	Tidak Baik
2	1.75 – 2,50	65,00-76-60	<b>C</b>	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61-88,30	<b>B</b>	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31-100,00	<b>A</b>	Sangat Baik

## 2.5. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan dengan computer

Data *entry* dan perhitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).





b. Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survey serta melalui media online melalui link <http://bit.ly/SKMKetapang>.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

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

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data respondes yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan



untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## 2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

### 1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikali kan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagai mana tabel berikut:

**Tabel 2.2**  
**Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Pelayanan Gratis	d
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Perilaku Pelaksana	g
8.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukkan	h
9.	Sarana dan Prasarana	i



Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = ..... x 25 = ..... (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

## 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.

### 2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2.3**  
**Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	6 (enam) hari kerja
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	6 (enam) hari kerja
3.	Pengolahan Data Indeks	6 (enam) hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	6 (enam) hari kerja



### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif\*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana\*\*)
7. Perilaku Pelaksana\*\*)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, diperoleh hasil sebagai berikut:

#### **3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dimulai tanggal 02 Januari s.d 31 Maret 2023, dilaksanakan pada jam kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kabupaten Ketapang**

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	02 s.d 06 Januari 2023
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	02 Januari s.d 15 Maret 2023
3	Pengolahan Data Indeks	16 s.d 23 Maret 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	24 s.d 31 Maret 2023

### 3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada survei kepuasan masyarakat Disdukcapil Kab. Ketapang menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcia dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan pemohon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang setiap bulan rata-rata berkisar antara 1000 s.d 1500 pemohon layanan administrasi kependudukan, baik yang akan mengajukan layanan, layanan konsultasi maupun layanan pengambilan dokumen administrasi kependudukan yang telah terbit. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 1000 responden/pemohon perizinan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 100 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

### 3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/sampel/pemohon layanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang yang dilaksanakan pada saat responden telah menerima layanan.

Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, survei kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai pada tanggal 02 Januari s.d 15 Maret 2023 di Ruang Tunggu Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang


### 3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

#### a) Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 5.**  
**Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan**

<b>Nomor</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1	Persyaratan	3,400
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,390
3	Waktu Penyelesaian	3,420
4	Pelayanan Gratis	3,970
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,384
6	Kompetensi Pelaksana	3,520
7	Perilaku Pelaksana	3,480
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,370
9	Sarana dan Prasarana	3,900
	<b>Jumlah Rata-rata</b>	<b>3.53</b>
	<b>Nilai Indeks SKM</b>	<b>88,34</b>



Dari tabel dapat diperhatikan dan dianalisis bahwa dengan **Nilai Indeks SKM 88,34** dan **NRRnya 3,53**, maka dapat disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu pelayanan **“A”** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **SANGAT BAIK**, Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR), unsur SKM secara keseluruhan tercatat angka 3.53, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur **“Pelayanan Gratis”** (NRR 3.970) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur **“Sarana dan Prasarana”** (NRR 3.370).

Selain unsur Pelayanan Gratis yang memiliki nilai tertinggi, tingkat kepuasan pelayanan tertinggi diperoleh dari unsur **“Penanganan Pengaduan”** (NRR 3.900), unsur ini menjadi perhatian karena dengan unsur penanganan pengaduan memudahkan masyarakat untuk mengadukan permasalahan atau untuk sekedar bertanya tentang segala macam kepengurusan dokumen kependudukan.

Mengacu pada tabel diatas terdapat sejumlah unsur pelayanan yang masih dibawah rata-rata. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Dikarenakan pemahanan yang kurang jelas terhadap prosedur dalam kepengurusan dokumen yang ada oleh pengguna layanan. Meskipun berstatus **SANGAT BAIK** masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah rata-rata perunsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan di hitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,400 \times 0,11) + (3,390 \times 0,11) + (3,420 \times 0,11) + (3,970 \times 0,11) + (3,384 \times 0,11) + (3,520 \times 0,11) + (3,480 \times 0,11) + (3,900 \times 0,11) + (3,370 \times 0,11) = \mathbf{3,53}$$

Dengan demikian nilai Indeks pelayanan diperoleh **3,53**.



c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah di konversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3,53 x 25 = 88,34**
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **A**
- Kinerja unit pelayanan adalah **SANGAT BAIK**

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (x)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
1	1,00 – 1,75	25,00-64,99	<b>D</b>	Tidak Baik
2	1.75 – 2,50	65,00-76,60	<b>C</b>	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61-88,30	<b>B</b>	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31-100,00	<b>A</b>	Sangat Baik

### 3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan usia, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

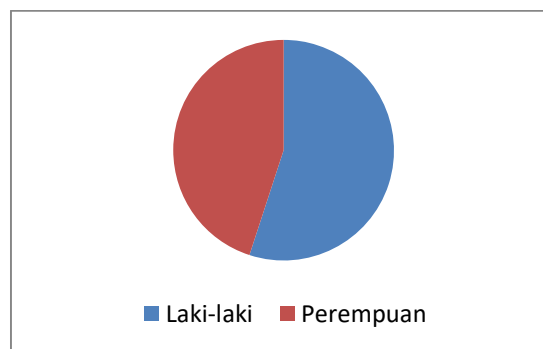


### 3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan dilihat dari dendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

**Tabel 7**  
**Jenis Kelamin**

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>
<b>1</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>55</b>
<b>2</b>	<b>Perempuan</b>	<b>45</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>



Gambar 1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan layanan administrasi kependudukan mayoritas dilakukan oleh laki-laki yaitu 55, jumlah responden laki-laki sebanyak 55 orang sedangkan perempuan sebanyak 46 orang dan responden. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1.

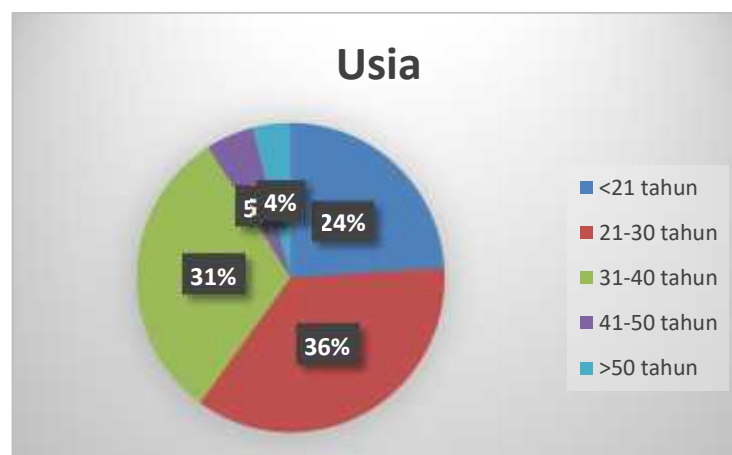


### 3.5.2. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

**Tabel 8.**  
**Responden Berdasarkan Umur**

<b>Nomor</b>	<b>Umur</b>	<b>Jumlah Responden</b>
<b>1</b>	<b>≤21 Tahun</b>	<b>24</b>
<b>2</b>	<b>21 s.d 30 Tahun</b>	<b>36</b>
<b>3</b>	<b>31 s.d 40 Tahun</b>	<b>31</b>
<b>4</b>	<b>41 s.d 50 Tahun</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>≥50 Tahun Keatas</b>	<b>4</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>



Gambar 2. Responden berdasarkan Usia



Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan layanan administrasi kependudukan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 21 s.d 30 tahun sebanyak 36 orang, dan kelompok umur 31 s.d 40 tahun yaitu sebanyak 31 orang dan ada pula kelompok umur  $\leq 21$  sebanyak 24 orang serta paling sedikit yaitu 5 orang yaitu dari kelompok  $\geq 50$ . Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 2.

### 3.5.3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan jenis Pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

**Tabel 9**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan**

<b>Nomor</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	SD	1
2	SMP	22
3	SMA	45
4	D-III	10
5	S1	17
6	S2	5
Jumlah		100

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan permohonan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 45 orang dan kelompok berpendidikan S2 yang paling rendah. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini :



Gambar 3. Responden berdasarkan Jenis Pendidikan

#### 3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

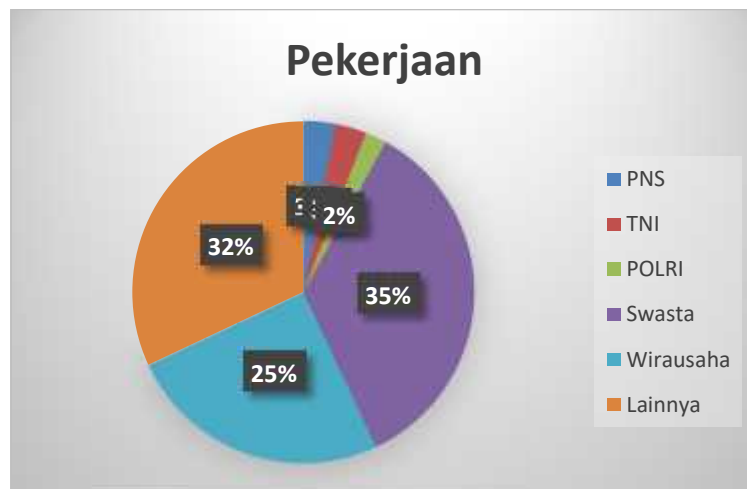
Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (tiga) kelompok, yaitu kelompok PNS, TNI, POLRI, Swasta dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

**Tabel 10.**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	3
2	TNI	3
3	POLRI	2
4	Swasta	35
5	Wirausaha	25
6	Lainnya	32
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan mayoritas mempunyai pekerjaan selain PNS/TNI/POLRI sebagai, yaitu sebanyak 92 orang dan sedangkan kelompok PNS/TNI/POLRI sebanyak 8

orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Responden berdasarkan pekerjaan


### 3.6. Koesioner Tentang Pelayanan

Pemohon layanan administrasi kependudukan yang diminta untuk mengisi kuisisioner survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatat Sipil Tahun 2023 sebanyak 100 orang. Berikut adalah contoh koesioner yang di isi oleh responden dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini:

**Tabel 12.**  
**Contoh Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas**  
**Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2023**

1	Bagaiman Pendapan Anda Tentang Kesesuaian Persyarakatn Pelayanan dengan Jenis pelayanan?	P*)	6	Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		a.Tidak komponen / tidak mampu b.Kurang komponen / kurang mampu c.Sopan dan ramah d.Sangat komponen dan ramah	
2	Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan produser pelayan di unit pelayanan ini ?		7	Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memveriakn pelayanan ?	
	a.tidak mudah b.kurang mudah c.mudah d.sangat mudah	1 2 3 4		a. Tidak sopandan tidak ramah b. Kurang Sopan dan Kurang ramah c. Sangat sopan d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalaam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
	a.Tidak cepat b.Kurang cepat c.Cepat d.Sangat cepat	1 2 3 4		a.Buruk b.Cukup c.Baik d.Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Anda tentang kewajara / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang di tampilkan dalam standar pelayanan dengan yang di mintakan ?		9	Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan penganduan,sarana dan masukan pengguna layanan ?	
	a. Sangat maha / tidak sesuai b. Cukup mahal / kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis/tanpa biaya/sangat sesuai dan tidak meminta tips	1 2 3 4		a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lamabat ditindak lanjut d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?			*)Keterangan : P =Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
	a.Tidak sesuai b.Kurang sesuai c.Sesuai d.Sangat sesuai	1 2 3 4			





Berdasarkan contoh Koesioner diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan Administrasi Kependudukan dipahami;
- Kemudahan prosedur pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang;
- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan;
- Produk hasil pelayanan Administrasi Kependudukan yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan;
- Kemampuan petugas kompeten dalam melayanani;
- Petugas dalam pelayanan pelayanan Administrasi Kependudukan bersikap sopan dan ramah;
- Kualitas sarana dan prasarana sudah baik; dan
- Fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan pelayanan Administrasi Kependudukan sudah dikelola dengan baik

### **3.7. Data Kuesioner**

Berikut ini adalah data kuesioner dalam penilaian kepuasan masyarakat yang dibagi dalam tiap unsur penilaian berdasarkan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, data sebagai berikut :



**Tabel. 13**  
**Data Kuesioner per Unit Penilaian Kepuasan Masyarakat**

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



39	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	3	3	3	3	4
41	3	4	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	2	4
43	3	3	4	4	3	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	4	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	3	3	4	3	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	4	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4
51	3	3	3	4	3	3	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	4	1	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	4	3	4	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	3	3	4	3	4	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	4	4	4	4
67	3	4	4	4	4	3	4	3	4
68	3	3	3	4	3	3	4	3	4
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	4	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	3	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	2	4
76	3	3	3	4	4	3	3	2	4
77	4	4	3	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	4	3	4	3	3	3	4	4
80	3	3	4	4	3	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	3	4	4	4



85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	4	4	4	4	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	2	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	340	339	342	397	335	352	348	337	390
NRR / Unsur	3,400	3,390	3,420	3,970	3,384	3,520	3,480	3,370	3,900
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,376	0,380	0,441	0,376	0,391	0,386	0,374	0,433
<b>IKM Unit pelayanan</b>									<b>88,339</b>

Dari data di atas menunjukkan beberapa unsur penilaian diataranya : U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), U3 (Waktu Penyelesaian), U4 (Pelayanan Gratis), U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran & Masukkan) dan U9 (Sarana dan Prasarana).



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Triwulan I Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Triwulan I Tahun 2023 sebanyak 100 orang;

Karakteristik responden yang mengajukan layanan administrasi kependudukan mayoritas laki-laki berumur antara 21 s.d 30 tahun, dengan latar belakang Pendidikan SMA dan berprofesi pekerjaan selain PNS/TNI/POLRI/Swasta/Wirausaha;

Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu “Sarana dan Prasarana” (NRR 3.370), hal ini di karenakan kurangnya peralatan seperti alat cetak dan perekaman karena ada sebagian alat yang harus dipindahkan ke Mall Pelayanan Publik (MPP) yang baru dibuka.

**Nilai Indeks Pelayanan** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang pada Triwulan I Tahun 2023 adalah **3,53** dengan **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat** setelah dikonversi mendapatkan nilai **88,34** dan **Mutu Pelayanan** termasuk kategori **A** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.



#### 4.2. Rekomendasi

Walaupun mendapat persepsi **SANGAT BAIK** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian yaitu di unsur “Sarana dan Prasarana, Produk Layanan dan Produk Layanan ”. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan pada masyarakat, antara lain:

- a. Perlu keteladanan, komitmen dan penegakan disiplin semua pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Akan disediakan ruang pelayanan khusus Lansia.
- c. Permasalahan ketersediaan blangko KTP-El harus segera disiasati agar pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan bisa maksimal.
- d. Kegiatan penyusunan Indeks SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.