



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2019 SEMESTER II

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan ini bisa diselesaikan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik ini dilakukan demi mengetahui sejauh mana kepuasan dan kemauan publik atau masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang telah berjalan selama ini. Pelaksanaan survei ini dilaksanakan dengan cara menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, yang diambil dengan cara memberikan kuisioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar dapat lebih baik. Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Kami juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini selesai.

Paringin, Desember 2019

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab. Balangan,

HIFZIANI, S. Pt, MH.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG	1
B. PERATURAN PERUNDANGAN	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN	3
D. MANFAAT	3
E. SASARAN	4
F. PENGERTIAN UMUM	4

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
B. PERIODE SURVEI	7
C. METODOLOGI PENYUSUNAN	7

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN	12
B. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	19
C. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	30

BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH	31
B. PEMECAHAN MASALAH	32

BAB IV KESIMPULAN

A. KESIMPULAN	34
B. REKOMENDASI	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	10
Tabel 2	Presentase Dominasi Karakteristik Responden	12
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	13
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	15
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	16
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima	18
Tabel 8	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	19
Tabel 9	Nilai Unsur Persyaratan	21
Tabel 10	Nilai Unsur Prosedur	22
Tabel 11	Nilai Unsur Waktu Pelayanan	23
Tabel 12	Nilai Unsur Biaya/Tarif	24
Tabel 13	Nilai Unsur Produk Layanan	25
Tabel 14	Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana	26
Tabel 15	Nilai Unsur Perilaku Pelaksana	27
Tabel 16	Nilai Unsur Sarana dan Prasarana	28
Tabel 17	Nilai Unsur Penanganan Pengaduan	29
Tabel 18	Hasil Data Tabulasi Kuisisioner	30
Tabel 19	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	14
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	16
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama . .	17
Gambar 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima	18
Gambar 6	Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan	20
Gambar 7	Nilai Unsur Persyaratan	21
Gambar 8	Nilai Unsur Prosedur	22
Gambar 9	Nilai Unsur Waktu Pelayanan	23
Gambar 10	Nilai Unsur Biaya/Tarif	24
Gambar 11	Nilai Unsur Produk Layanan	25
Gambar 12	Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana	26
Gambar 13	Nilai Unsur Perilaku Pelaksana	27
Gambar 14	Nilai Unsur Sarana dan Prasarana	28
Gambar 15	Nilai Unsur Penanganan Pengaduan	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Contoh Kuisisioner	35
Lampiran 2	Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	36
Lampiran 3	Tabel Mutu Pelayanan	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berbagai upaya saat ini telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki citra kinerjanya pada masyarakat. Hal ini sehubungan dengan masih adanya pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, yang dapat kita ketahui dari berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat baik melalui media sosial ataupun media massa yang berdampak buruk terhadap citra pelayanan publik dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Demi mendapatkan citra dan penilaian yang baik dari masyarakat, pemerintah selalu berupaya dengan berbagai macam cara untuk terus melakukan perbaikan dan perbaruan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat. 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan dari hasil survei ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Tahun 2018 Semester II adalah 76,75 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat di Tahun 2019 Semester I adalah 84,63 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit

pelayanan Baik dan diharapkan pada Semester II ditahun 2019 ini dapat mengalami peningkatan.

B. PERATURAN PERUNDANGAN

Dasar dari **penyusunan IKM adalah peraturan perundangan** sebagai berikut :

- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475).
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184).
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Nomor 123).
- Peraturan Bupati Balangan Nomor 52 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dengan maksud untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur. serta dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

D. MANFAAT

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya yang perlu diambil dalam melakukan perbaikan.
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.
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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

E. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

F. PENGERTIAN UMUM

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

5. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
7. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
8. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
9. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
12. **Survei periodik** adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
13. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan. Unsur-unsur tersebut meliputi :

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 Penyelesaian**
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**
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**
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang 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

8. 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 dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. PERIODE SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dilaksanakan sebanyak 2 kali dalam setahun, dengan periode 6 bulanan (semester). Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk periode Semester II dilaksanakan mulai bulan Juli sampai dengan Desember 2019.

C. METODOLOGI PENYUSUNAN

Metodologi penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan sistem survei kuisisioner, kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, setelah data terkumpul dilakukan pengolahan data, data dikelompokkan berdasarkan kategorinya kemudian dilakukan analisis diperoleh kesimpulan, dari hasil kesimpulan tersebut dilakukan evaluasi. Berikut tahap-tahap dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat :

1. Persiapan

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Nomor :472/02.A/DUKCAPIL-BLG/2019 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

2. Penyiapan bahan.

a) Kuisisioner

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuisisioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner terlampir.

b) Bagian Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan waktu/jam responden saat disurvei.

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

c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan di mulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik, yang dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuisioner IKM ditetapkan sebanyak 250 responden. Lokasi pengumpulan data di wilayah unit kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, yaitu dimasing-masing unit pelayanan seperti pelayanan Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Surat Pindah, Surat keterangan Pindah Datang, dan pelayanan dokumen kependudukan lainnya dengan waktu pengumpulan data responden pada saat jam kerja dan dilaksanakan selama 5 (lima) bulan dari Agustus sampai dengan Desember 2019.

4. Pengolahan Data

a) Metode Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus berikut :

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

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 menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

b) Perangkat Pengolahan

Pengolahan data dilakukan dengan cara :

- Manual
- Menggunakan aplikasi Microsoft Excel

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisisioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur

pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam analisis diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam lembar kuisisioner yang diberikan pada masyarakat penerima layanan pengelolaan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang dipilih secara acak. Jumlah kuisisioner yang berhasil dikumpulkan secara keseluruhan sebanyak 250 (dua ratus lima puluh) responden.

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Secara publik responden terbagi kedalam karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Balangan di kegiatan Suevei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019 dapat dilihat pada Tabel 2. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus. Berikut paparan hasil Survei IKM terhadap 250 responden berdasarkan karakteristik responden.

Tabel 2. Presentase Dominasi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Presentase
1	KELOMPOK UMUR	20-29 TAHUN	57,20 %
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	56,40 %
3	PENDIDIKAN	SMA	60,80 %
4	PEKERJAAN	SWASTA	46,80 %
5	LAYANAN YANG DITERIMA	KTP	41,60 %

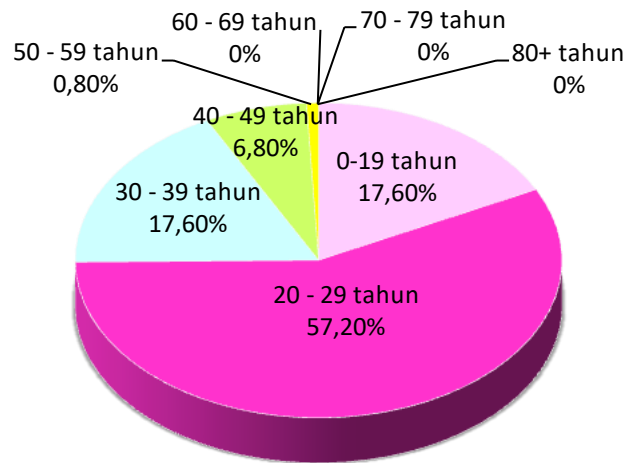
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari 250 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Orang	Jumlah responden Semester II (%)
1	0-19 tahun	44	17,60
2	20 - 29 tahun	143	57,20
3	30 - 39 tahun	44	17,60
4	40 - 49 tahun	17	6,80
5	50 - 59 tahun	2	0,80
6	60 - 69 tahun	0	0,00
7	70 - 79 tahun	0	0,00
8	80+ tahun	0	0,00
	TOTAL	250	100,00

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan paling dominan berada pada kelompok umur 20-29 tahun (57,20%), disusul dengan persentase yang sama yaitu pada kategori umur 30-39 tahun (17,60%) dan kelompok umur 0-19 tahun (17,60%), sedangkan pada kelompok umur 40-49 tahun (6,80%), dan kelompok umur 50-59 tahun (0,80%) menempati proporsi yang paling sedikit. Dari pengelompokan umur ini dapat dilihat, bahwa yang aktif melakukan pengurusan Dokumen Kependudukan berada pada range usia muda. Proporsi secara lengkap koresponden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

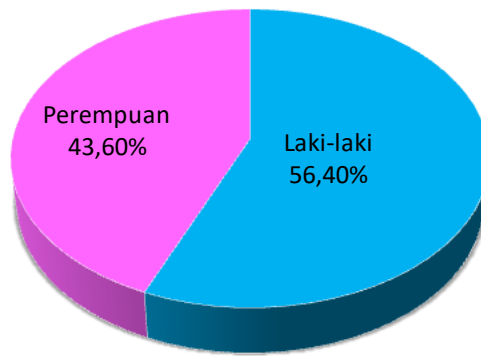
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan gambaran tingkat keaktifan masyarakat terhadap pengurusan Dokumen Kependudukan antara responden berjenis Laki-laki dan Perempuan. Dengan mengetahui kelompok yang lebih dominan diharapkan dapat menjadi masukan dalam merancang dan mengarahkan peningkatan kualitas pelayanan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Orang	Jumlah responden Semester II (%)
1	Laki-laki	141	56,40
2	Perempuan	109	43,60
	TOTAL	250	100,00

Dari tabel 4, responden yang dominan sebagai pengguna layanan jasa pengurusan Dokumen Kependudukan adalah berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 141 responden (56,40%) dari 250 responden, sisanya berjenis kelamin Perempuan sebanyak 109 responden (43,60%). Hal ini menunjukkan bahwa Laki-laki cenderung lebih aktif dalam kepengurusan Dokumen Kependudukan walaupun perbedaannya tidak terlalu signifikan. Proporsi secara lengkap koresponden berdasarkan kelompok jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

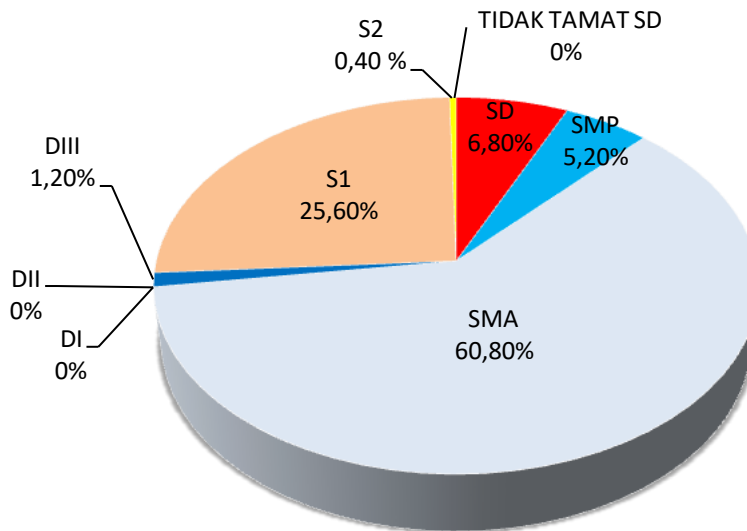
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah responden Semester II (%)
1	TIDAK TAMAT SD	0	0,00
2	SD	17	6,80
3	SMP	13	5,20
4	SMA	152	60,80
5	DI	0	0,00
6	DII	0	0,00
7	DIII	3	1,20
8	S1	64	25,60
9	S2	1	0,40
	TOTAL	250	100,00

Dari tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA mendominasi sebanyak (60,80%), berturut-turut diikuti kelompok pendidikan S1 (25,60%), SD (6,80%), SMP (5,20%), DIII (1,20%), dan urutan terakhir kelompok responden dengan pendidikan S2 (0,40%). Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

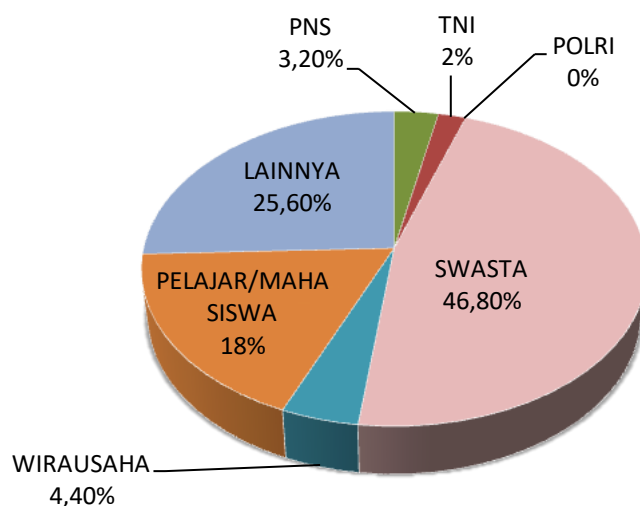
Kajian variabel responden berdasarkan jenis pekerjaan bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Pekerjaan utama responden pada pengukuran IKM di Semester II ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Kategori Pekerjaan Utama	Orang	Jumlah responden Semester II (%)
1	PNS	8	3,20
2	TNI	5	2,00
3	POLRI	0	0,00
4	SWASTA	117	46,80

No	Kategori Pekerjaan Utama	Orang	Jumlah responden Semester II (%)
5	WIRAUSAHA	11	4,40
6	PELAJAR/MAHASISWA	45	18,00
7	LAINNYA	64	25,60
	TOTAL	250	100,00

Kelompok responden dengan pekerjaan swasta mendominasi pengguna jasa layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Sebanyak 117 responden (46,80%) dari 250 responden, selanjutnya berturut-turut kelompok pekerjaan lainnya (25,60%), pelajar/mahasiswa (18,00%), Wirausaha (4,40%), PNS (3,20%) dan TNI (2,00%). Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4,



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

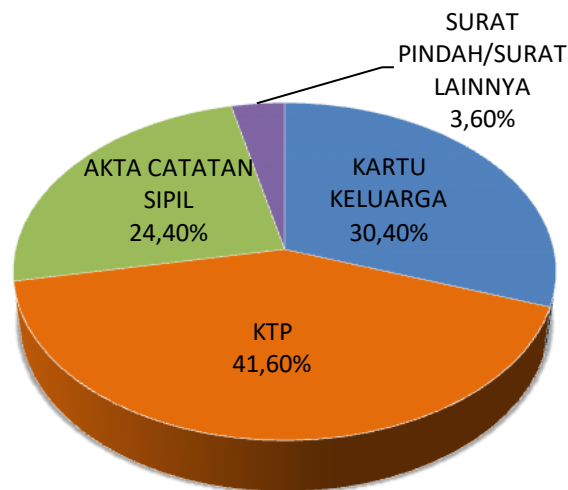
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

Informasi jenis responden berdasarkan jenis layanan yang diterima membantu memberi gambaran responden yang aktif memberikan penilaian berdasarkan layanan yang telah diterimanya. Pengelompokan responden ini dapat menjadi dasar pemikiran untuk terus mengembangkan dan membuat inovasi pelayanan. Kelompok responden berdasarkan jenis pelayanan yang diterima secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

No	Kategori Jenis Layanan Yang Diterima	Orang	Jumlah responden Semester II (%)
1	KARTU KELUARGA	76	30,40
2	KTP	104	41,60
3	AKTA CATATAN SIPIL	61	24,40
4	SURAT PINDAH/SURAT LAINNYA	9	3,60
	TOTAL	250	100,00

Dari tabel 7 dapat dilihat jasa layanan yang diterima responden dominan pada pengurusan KTP (41,60%) selanjutnya berturut-turut pada jasa layanan KK (30,40%), Akta Catatan Sipil (24,40%) dan Surat Pindah/Surat lainnya (3,60%). Namun penilaian ini juga bergantung pada intensitas masing-masing petugas pemberi layanan memberikan lembar kuisisioner secara acak pada pengguna layanan. Berikut karakteristik responden berdasarkan jenis layanan yang diterima yang tersaji dalam Gambar5.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

B. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan diperoleh dari survei terhadap 250 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Agustus sampai Desember Tahun 2019. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap 9 pertanyaan yang mengandung unsur pelayanan. Dari tiap pertanyaan tersebut terdapat pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Unsur dan hasil pengisian kuisisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan.

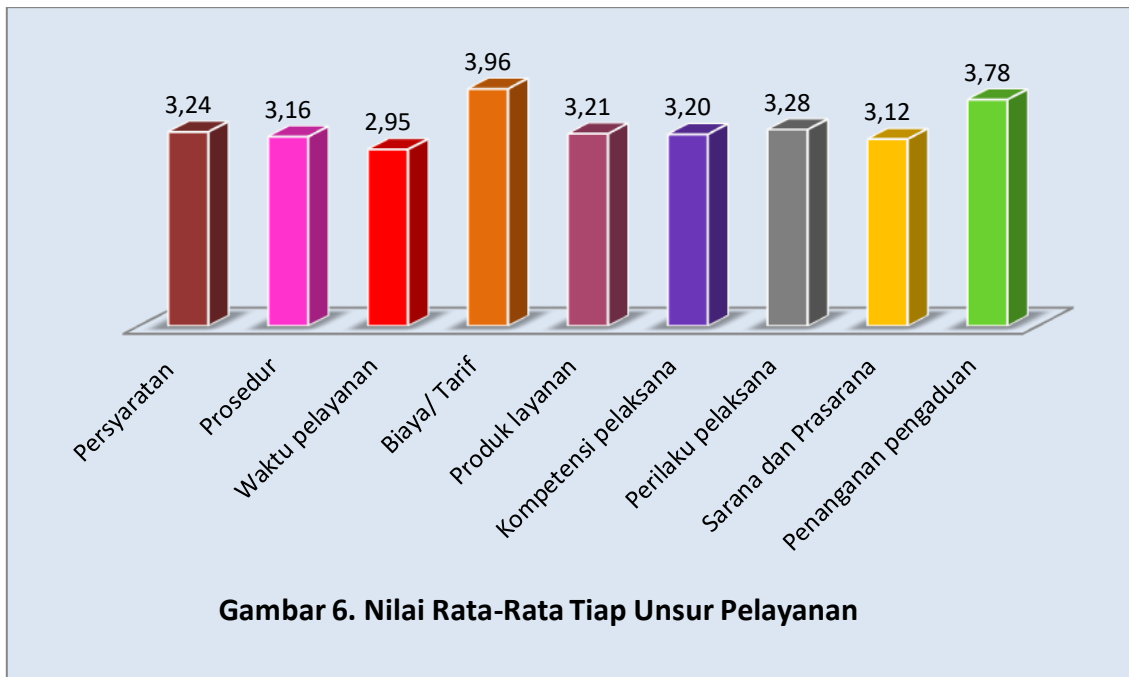
Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisisioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 8 dan seperti pada Gambar 6 berikut.

Tabel 8. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan pelayanan	3,24
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,16
U3	Waktu penyelesaian pelayanan **)	2,95
U4	Biaya/ Tarif *)	3,96
U5	Produk/ hasil layanan	3,21
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,28
U8	Sarana dan Prasarana	3,12
U9	Penanganan Pengaduan	3,78

Keterangan :

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- *) : Nilai Tertinggi
- **) : Nilai Terendah



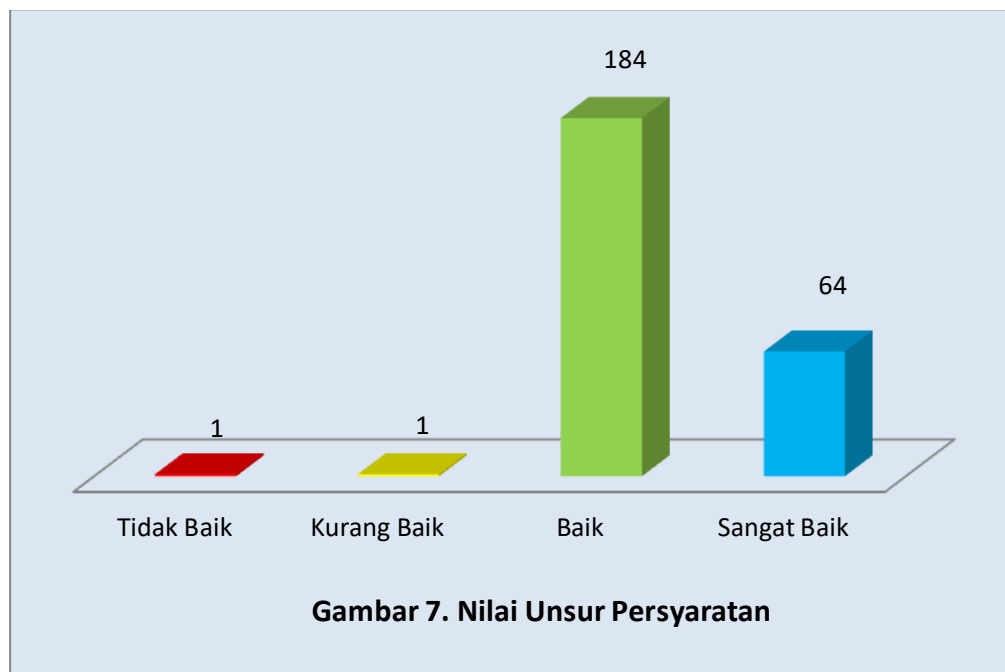
Dilihat dari gambar 6 dapat dilihat bahwa pada Semester II ini nilai terendah ada pada U3 atau unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dipersepsikan responden menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada semester II adalah U4 atau Biaya/Tarif dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan. Biaya/tarif ini memang seharusnya yang tertinggi karena semua pengurusan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Untuk unsur yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan yang baik perlu selalu dipertahankan dan ditingkatkan. Berikut secara lengkap nilai tiap-tiap unsur pelayanan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data dari survei yang telah dilaksanakan yang dituangkan dalam tabel dan gambar.

Nilai Unsur Persyaratan

Penilaian responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tabel 9. Nilai Unsur Persyaratan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Baik	1
2	Kurang Baik	1
3	Baik	184
4	Sangat Baik	64
Total		250
Nilai unsur		811
Nilai rata-rata/unsur		3,24
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,36

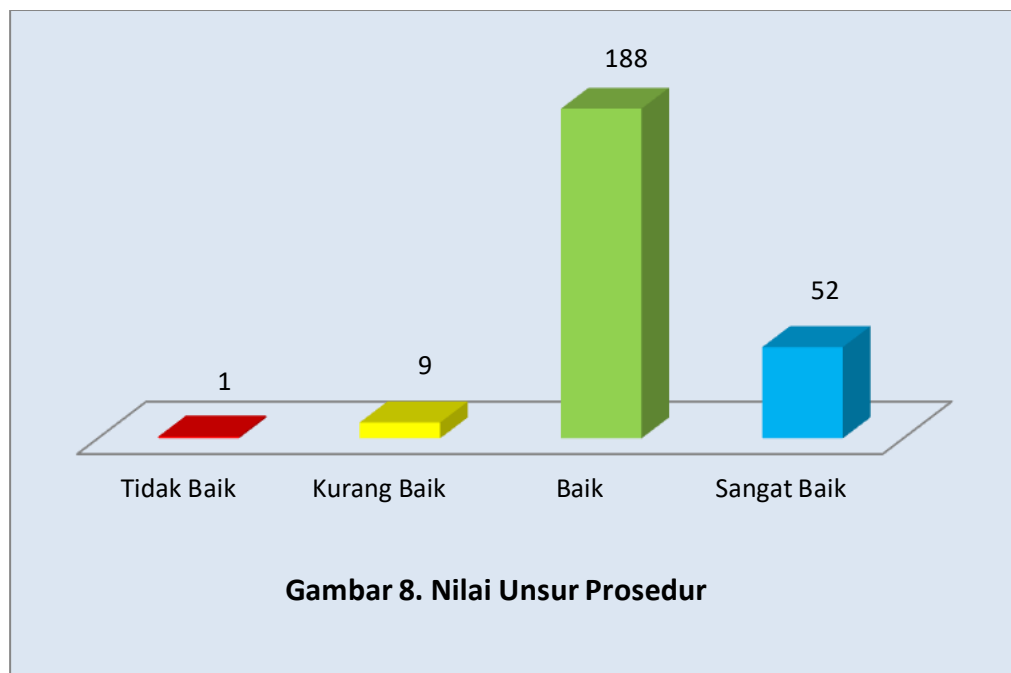


Nilai Unsur Prosedur

Penilaian responden tentang kemudahan prosedur pelayanan.

Tabel 10. Nilai Unsur Prosedur

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Baik	1
2	Kurang Baik	9
3	Baik	188
4	Sangat Baik	52
Total		250
Nilai unsur		791
Nilai rata-rata/unsur		3,16
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,35

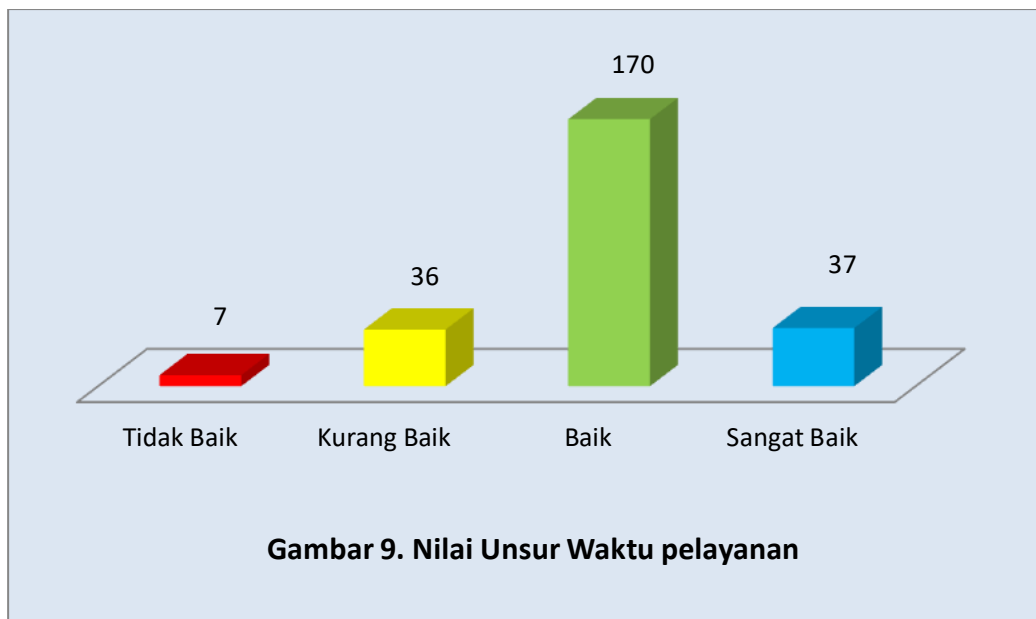


Nilai Unsur Waktu Pelayanan

Penilaian responden tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. .

Tabel 11. Nilai Unsur Waktu Pelayanan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Baik	7
2	Kurang Baik	36
3	Baik	170
4	Sangat Baik	37
Total		250
Nilai unsur		737
Nilai rata-rata/unsur		2,95
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,33

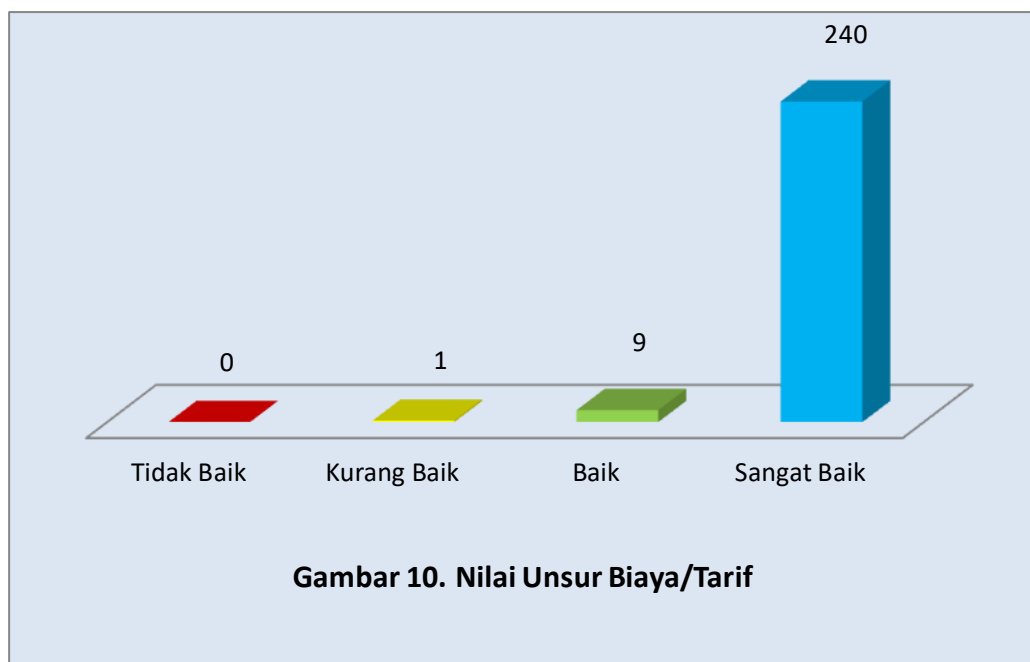


Nilai Unsur Biaya/Tarif

Penilaian responden tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 12. Nilai Unsur Biaya/Tarif

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	1
3	Baik	9
4	Sangat Baik	240
Total		250
Nilai unsur		989
Nilai rata-rata/unsur		3,96
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,44



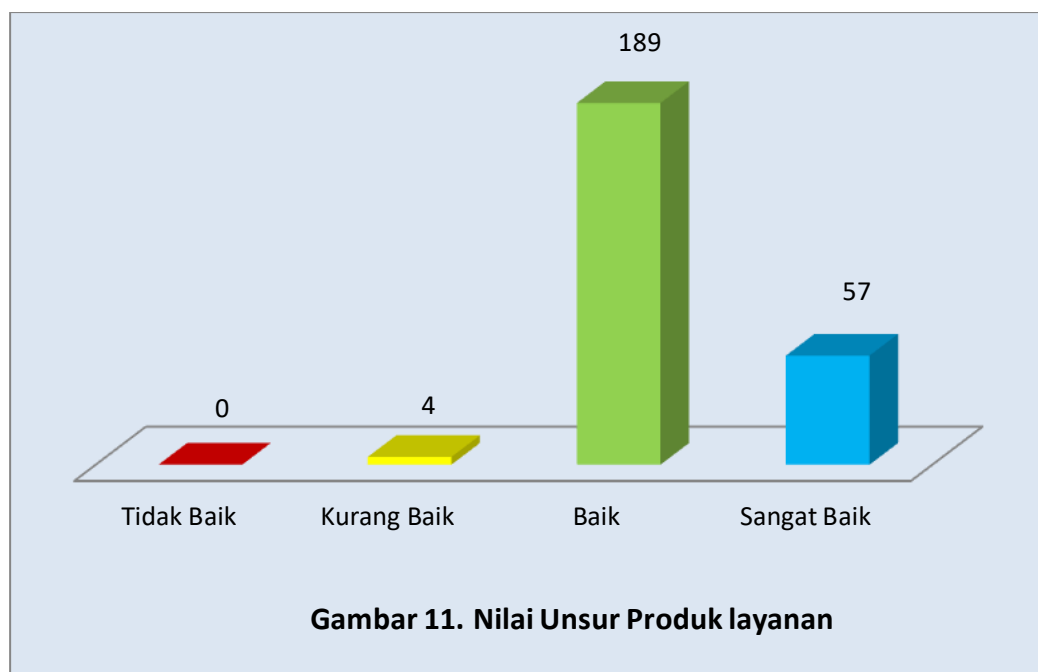
Gambar 10. Nilai Unsur Biaya/Tarif

Nilai Unsur Produk Layanan

Penilaian responden tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Tabel 13. Nilai Unsur Produk Layanan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	4
3	Baik	189
4	Sangat Baik	57
Total		250
Nilai unsur		803
Nilai rata-rata/unsur		3,21
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,36

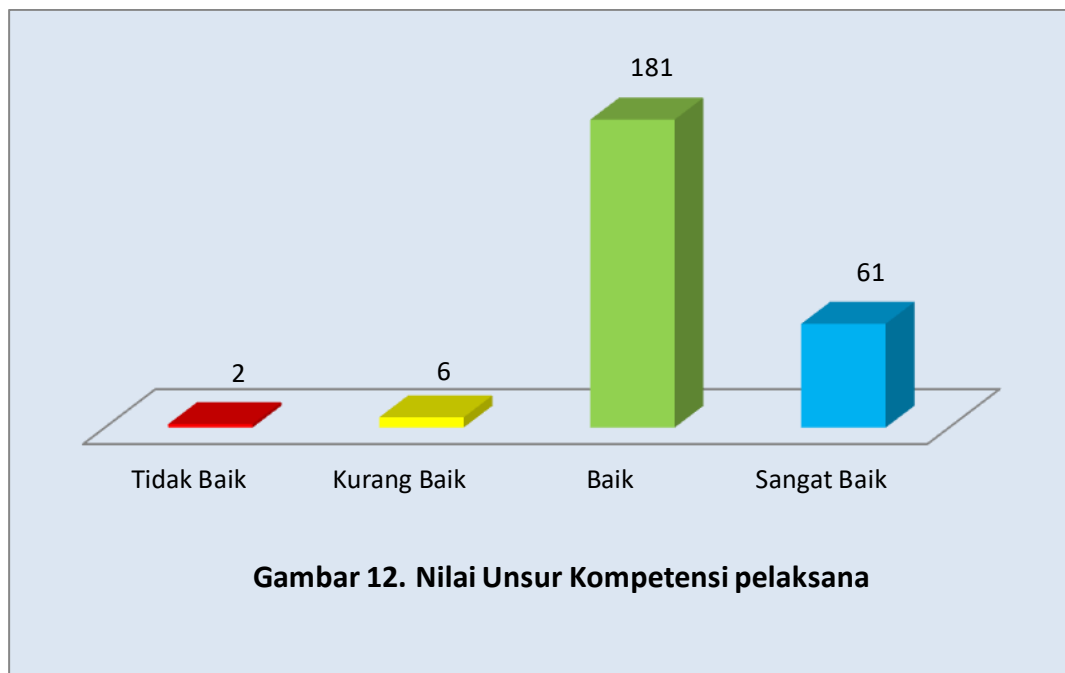


Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana

Penilaian responden tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tabel 14. Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Baik	2
2	Kurang Baik	6
3	Baik	181
4	Sangat Baik	61
Total		250
Nilai unsur		801
Nilai rata-rata/unsur		3,20
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,36



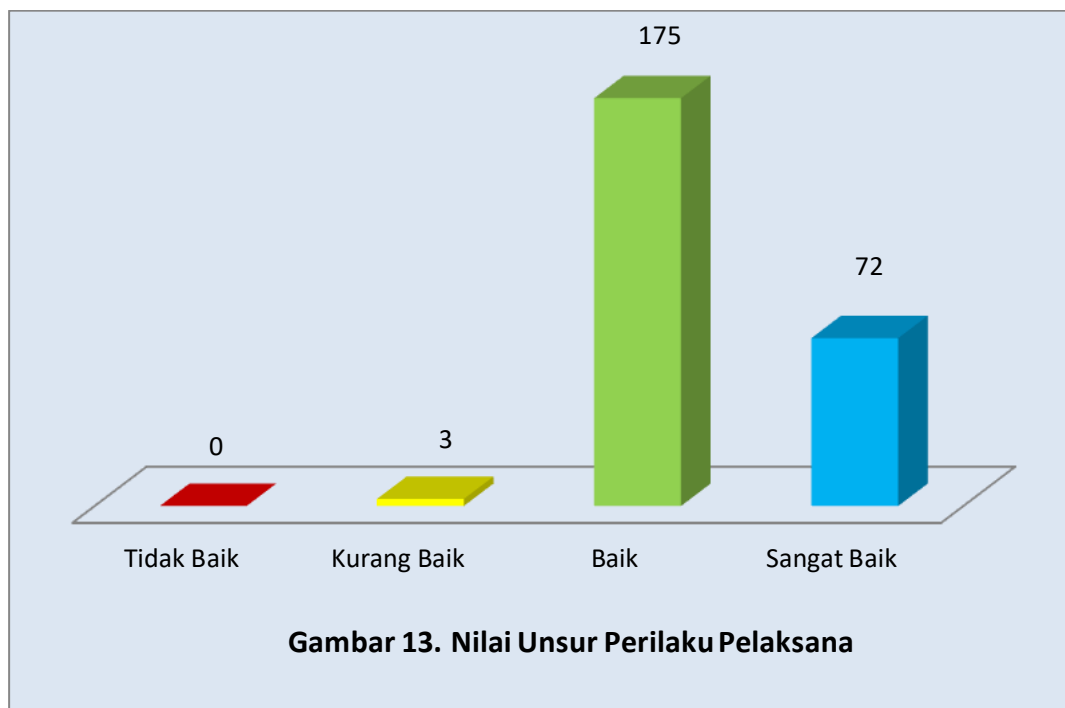
Gambar 12. Nilai Unsur Kompetensi pelaksana

Nilai Unsur Perilaku Pelaksana

Penilaian responden tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 15. Nilai Unsur Perilaku Pelaksana

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	3
3	Baik	175
4	Sangat Baik	72
Total		250
Nilai unsur		819
Nilai rata-rata/unsur		3,28
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,36

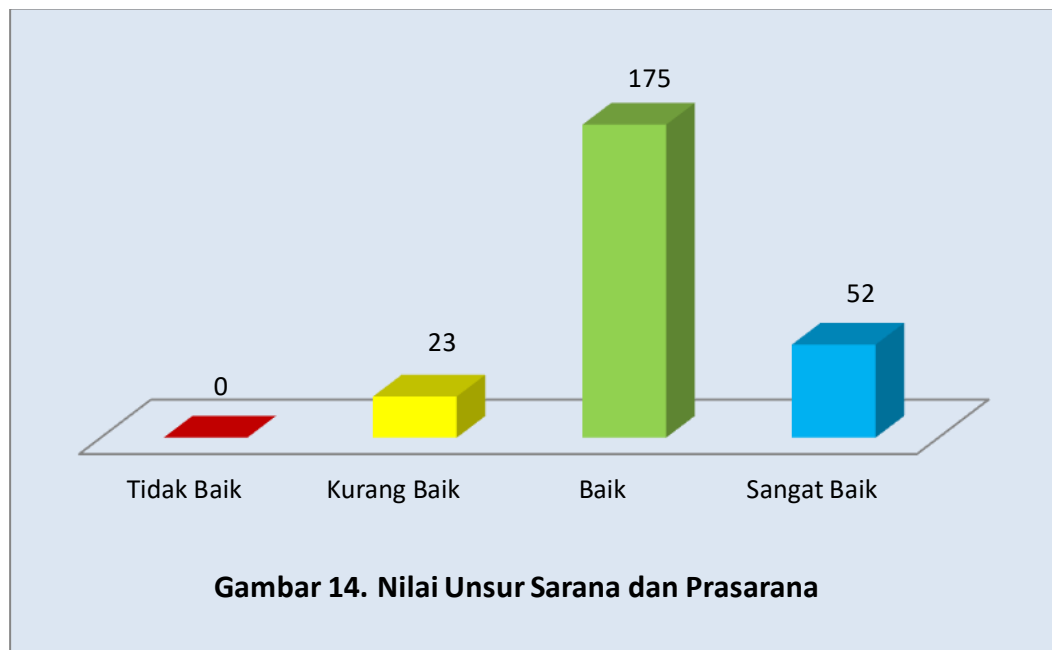


Nilai Unsur Sarana dan Prasarana

Penilaian responden tentang kualitas sarana dan prasana (ruang pelayanan dan kebersihan toilet).

Tabel 16. Nilai Unsur Sarana dan Prasarana

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	23
3	Baik	175
4	Sangat Baik	52
Total		250
Nilai unsur		779
Nilai rata-rata/unsur		3,12
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,35

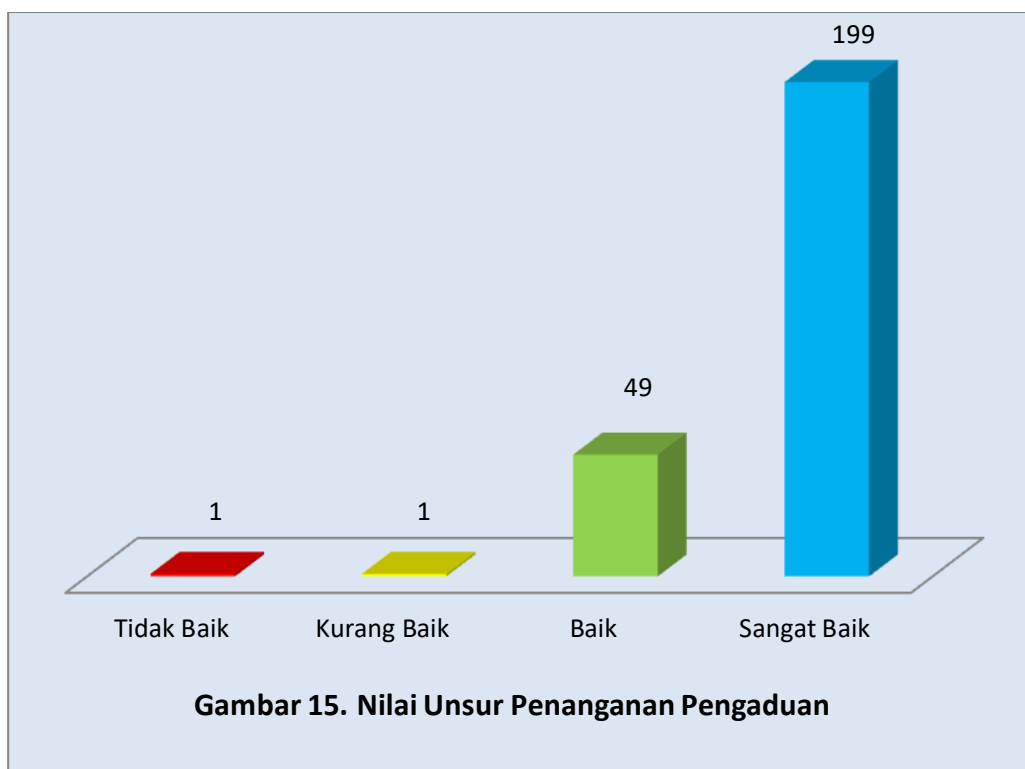


Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penilaian responden tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 17. Nilai Unsur Penanganan Pengaduan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Baik	1
2	Kurang Baik	1
3	Baik	49
4	Sangat Baik	199
Total		250
Nilai unsur		946
Nilai rata-rata/unsur		3,78
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,42



C. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuisisioner, maka didapat hasil tabulasi data sebagai berikut :

Tabel 18. Hasil Data Tabulasi Kuisisioner

	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai	811	791	737	989	803	801	819	779	946	
NRR Per Unsur	3,24	3,16	2,95	3,96	3,21	3,20	3,28	3,12	3,78	
NRR Tertimbang	0,36	0,35	0,33	0,44	0,36	0,36	0,36	0,35	0,42	3,32 *)
IKM Unit Pelayanan										82,98

Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval , nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 seperti berikut :

Tabel 19. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Maka dapat disimpulkan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan adalah sebagai berikut:

Nilai IKM setelah konversi = 82,98

Mutu Pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat beberapa hal yang rata-rata dikeluhkan responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Berikut beberapa hal yang dirasakan responden belum mendapatkan pelayanan yang maksimal berdasarkan pengamatan dan evaluasi selama kegiatan survei :

1. Responden masih merasa menunggu lama untuk penyelesaian pengurusan dokumen. Beberapa responden juga menyatakan bahwa beberapa kali dijumpai petugas yang berjanji dokumen/surat-surat akan selesai pada waktu tertentu akan tetapi pada waktu yang dijanjikan ternyata dokumen/surat-surat tersebut belum selesai. Kurang puasnya responden atas waktu pelayanan dapat dilihat dari Nilai rata-rata per unsur, dimana unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur waktu penyelesaian pelayanan dibandingkan dengan nilai unsur yang lain. Berdasarkan penilaian responden, nilai unsur waktu penyelesaian pelayanan adalah 2,95 dalam kategori Kurang Baik. Hal ini menunjukkan pengguna jasa layanan menganggap penyelesaian pelayanan masih lambat.
2. Beberapa responden menyatakan kursi di ruang tunggu masih kurang karena pada saat jam pelayanan ramai, masyarakat menunggu sambil berdiri. Beberapa responden juga mempertanyakan tempat beribadah/mushalla dan memberikan penilaian kamar mandi/toilet yang kurang terawat (masih didapati tercium bau tidak sedap). Hal ini mencerminkan masih kurang lengkapnya fasilitas yang lebih membuat aman dan nyaman bagi pengguna jasa layanan, walaupun berdasarkan nilai rata-rata per unsur untuk sarana dan prasarana bernilai 3,12 masuk dalam kategori Baik.
3. Beberapa responden menganggap persyaratan dan prosedur masih dirasa sulit dan berbelit.
4. Responden juga memberikan masukan tentang adanya petugas yang masih kurang tanggap terhadap keadaan warga, kurang jelas dalam penyampaian

informasi dan membawa makanan dimeja kerja petugas. Hal ini tentunya mengurangi penilaian kepuasan dari masyarakat dalam menerima pelayanan.

5. Masih ada beberapa orang pengunjung yang tidak bersedia menjadi responden dan menolak untuk mengisi kuisioner dengan berbagai alasan. Hal ini karena kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya hasil survei IKM.
6. Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma ASN.

B. PEMECAHAN MASALAH

Dari beberapa analisa permasalahan tersebut diatas, berikut beberapa alternatif pemecahan masalah guna menjawab tuntutan akan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, diantaranya :

1. Perlunya memberikan informasi waktu penyelesaian setiap pengurusan dokumen menyesuaikan dengan keadaan pelayanan pada waktu itu. Jika pelayanan dalam keadaan ramai maka berikan perkiraan waktu yang paling mendekati (tidak harus secepatnya) untuk mencegah masyarakat merasa pelayanan lamban dari yang seharusnya dan menghindari masyarakat bolak-balik ke kantor pelayanan yang berarti masyarakat harus meninggalkan pekerjaan/aktivitas mereka. Kembali menganalisa prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.
2. Menambah jumlah kursi di ruang tunggu. Menyediakan mushalla. Meningkatkan kebersihan kamar mandi dan menciptakan ruang pelayanan/ruang tunggu agar senantiasa selalu bersih dan wangi demi kenyamanan bagi masyarakat.
3. Kembali menganalisa persyaratan dan prosedur agar lebih murah dan mudah bagi masyarakat namun tetap mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Menambah informasi terkait persyaratan yang harus dipenuhi dan membuat alur pelayanan pada ruang pelayanan dengan gambar/bahasa yang mudah dipahami dan menempatkannya di posisi yang dapat di lihat dan di baca dengan jelas oleh masyarakat. Menempatkan petugas khusus untuk memberikan informasi seputar pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan.
4. Meningkatkan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dengan cara memberikan training/pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang bisa

meningkatkan kualitas perilaku petugas misalnya dengan pelatihan ESQ, pelatihan mengontrol emosi, dan lain-lain. Dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih sabar, lebih sopan dan tidak mudah emosi dalam melayani masyarakat.

5. Peningkatan sumber daya manusia melalui seminar, pelatihan dan diklat teknis lainnya tentang pelayanan publik dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dan tanggap dengan perbaruan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan tupoksi masing-masing.
6. Menginformasikan/mensosialisasikan kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan.
7. Perlunya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik disemua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

BAB IV

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **82,98** berada pada interval **76,61 – 88,30** dengan Mutu Pelayanan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Baik**.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,32. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan BAIK.
3. Masih ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian terutama kecepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang menunjang keamanan dan kenyamanan masyarakat serta sistem dan prosedur pengurusan dokumen.

B. REKOMENDASI

1. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, mulai dari tenaga honorer, staf, pimpinan hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.
2. Melakukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
3. Diperlukan pemasangan SOP dan Standar Pelayanan pada ruang pelayanan sehingga memudahkan penduduk dalam mengurus dokumen kependudukannya serta mengetahui perkiraan waktu penyelesaian masing-masing pengurusan dokumen.
4. Mengingatkan kembali kepada semua pegawai tentang kewajiban sebagai pelayan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.
5. Saatnya merubah mindset dan perilaku kerja sesuai dengan perkembangan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat pengguna layanan.

LAMPIRAN 1. CONTOH KUISIONER

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Tanggal Survei :	Waktu Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00-12.00
		<input type="checkbox"/> 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin	: 1. L	2. P	Usia : Tahun		
Pendidikan	: 1. SD	2. SMP	3. SMA	4. S1	5. S2
Pekerjaan	: 1. PNS	2. TNI	3. POLRI	4. SWASTA	5. WIRUSAHA
		6. PELAJAR/MAHASISWA	7. LAINNYA(sebutkan)		
Jenis Layanan Yang Diterima	1. KK	2. KTP	3. Surat Pindah		
	4. Akta Kelahiran	5. Akta Kematian	6. Akta Lainnya		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari pilihan jawaban yang menurut Saudara paling tepat)

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

LAMPIRAN 2. Data Hasil Suvei Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	4	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	1	3	3	3	3	3	4
5	3	3	1	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	2	3	4	4	3	3	4	4
15	3	3	1	4	3	1	3	2	4
16	3	3	2	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	2	4	3	3	3	3	4
19	4	4	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	4	4	3	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3
23	3	3	3	4	3	4	4	3	4
24	4	3	4	4	4	4	3	3	4
25	4	3	3	4	4	4	4	3	4
26	3	2	4	4	3	4	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	3	3	4	4	3	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	2	3
33	4	4	4	4	3	4	4	3	4
34	4	4	4	4	3	4	4	3	4
35	4	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	4	3	3	4
37	4	4	3	4	4	3	4	3	4
38	3	3	3	3	4	3	3	4	4
39	4	3	3	4	4	3	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	3	4	4	2	4
42	3	3	3	4	3	3	3	2	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	4	4	4	3	4	4	3	4
45	3	3	4	4	3	4	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	4	3	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	2	4
50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	4	3	4	3	3	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
56	3	4	2	4	3	4	4	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	4	4	4	3	4	4	3	4
59	3	4	2	4	3	3	3	3	4
60	3	3	2	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	4	3	3	3	4
63	3	2	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	4
68	3	3	3	4	4	4	3	3	4
69	3	3	3	4	3	4	4	3	4
70	3	4	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	2	4	3	4	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	2	3
73	3	4	3	4	3	4	4	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	4	3	4
77	4	3	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	2	4	3	4	4	3	4
81	4	3	4	4	4	4	3	2	3
82	3	4	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	1	4	3	2	2	2	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
85	4	4	3	4	4	3	3	3	4
86	3	3	2	4	3	3	3	3	4
87	3	4	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	4	4	4	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	2	4
93	3	4	2	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	4	4	4	2	2	1	3	3	3
97	4	2	2	4	4	4	3	3	3
98	4	3	3	4	3	3	3	2	4
99	3	3	2	4	3	3	3	2	3
100	3	3	3	4	4	3	4	3	4
101	3	3	2	4	3	3	3	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	2	4
103	3	2	2	4	3	2	3	3	3
104	3	3	2	4	3	3	3	2	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	2	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	4	3	3	4	3	4	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
114	4	3	3	4	3	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	4	3	3	4	3	3	4	3	4
118	4	3	3	4	3	3	3	2	3
119	3	4	2	4	3	3	3	3	3
120	4	3	3	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	4	3	4	3	4
122	4	3	3	4	3	3	3	2	4
123	3	4	3	4	4	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	4	4	3	4	3	4	4	3	4
126	3	3	2	4	3	3	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4
132	3	4	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	4	3	1
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	2	4	2	3	3	2	3
137	3	3	3	4	4	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	4	3	3	4	3	4	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	4	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	4	4	3	4	4	3	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
143	3	3	2	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	4	4	4
146	3	3	2	4	2	3	3	2	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	2	2	2	4	2	2	2	2	3
149	4	4	4	4	3	4	3	3	4
150	4	3	3	4	4	4	3	3	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	4	4	3	4	4	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	2	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	4	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	3	3	4	4	3	4	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	2	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	3	4	4	3	3	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	4	3	3	3	3	2
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3
166	3	3	3	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	3	4	4	4	4	4	4	4
169	3	4	4	4	4	4	3	3	4
170	3	4	2	4	4	3	3	3	4
171	4	3	3	4	3	3	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
172	3	3	3	4	4	4	3	3	4
173	3	3	3	4	3	4	3	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	4	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	2	4	3	4	3	2	3
178	3	4	3	4	4	3	3	3	4
179	4	3	3	4	4	3	4	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	2	4	3	4	4	4	4
182	1	1	1	4	3	4	3	2	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	4	3	4	4	3	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	3	2	4	3	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	2	2	4	3	3	3	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	2	4	3	3	4	4	4
195	4	4	3	4	3	3	3	3	3
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	3	2	1	4	3	2	3	3	3
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	4	4	3	4	3	3	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	3	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	4	3	2	3	3	4
204	4	3	3	3	3	4	4	4	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	4	4	4	4	4	3	3	3	4
207	3	3	1	4	3	2	4	4	4
208	3	4	3	4	3	4	4	4	4
209	3	3	3	4	3	3	4	3	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	2	4	3	3	3	3	3
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	2	4	3	3	3	3	3
214	4	4	3	4	3	3	4	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	2	4	3	3	4	3	4
217	3	3	2	4	3	3	3	3	4
218	3	3	2	4	3	3	3	3	4
219	3	3	2	4	3	3	3	3	3
220	4	3	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	4	3	3	4	4	4	4	4	4
223	4	3	3	4	3	3	3	2	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	4	3	3	4	3	3	3	3	3
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9	
230	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
232	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
233	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
234	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
236	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
238	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
240	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
241	3	3	3	4	3	3	2	2	3	
242	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
243	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
244	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
245	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
246	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
248	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
249	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah Nilai	811	791	737	989	803	801	819	779	946	
NRR Per Unsur	3,24	3,16	2,95	3,96	3,21	3,20	3,28	3,12	3,78	
NRR Tertimbang	0,36	0,35	0,33	0,44	0,36	0,36	0,36	0,35	0,42	3,32
IKM Unit Pelayanan										82,98

LAMPIRAN 3. Tabel Mutu Pelayanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN
SEMESTER II TAHUN 2019

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Penerbitan Dokumen Kependudukan
82,98	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 250 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 141 Orang P = 109 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 17 Orang SMP = 13 Orang SMA = 152 Orang DIII = 3 Orang S1 = 64 Orang S2 = 1 Orang</p> <p>Periode Survei Bulan Agustus s/d Desember 2019</p>

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
 MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
 MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT