



**disdukcapil**  
KABUPATEN BALANGAN



# Laporan

Kepuasan Pelayanan  
Administrasi Kependudukan  
Semester I Tahun 2022



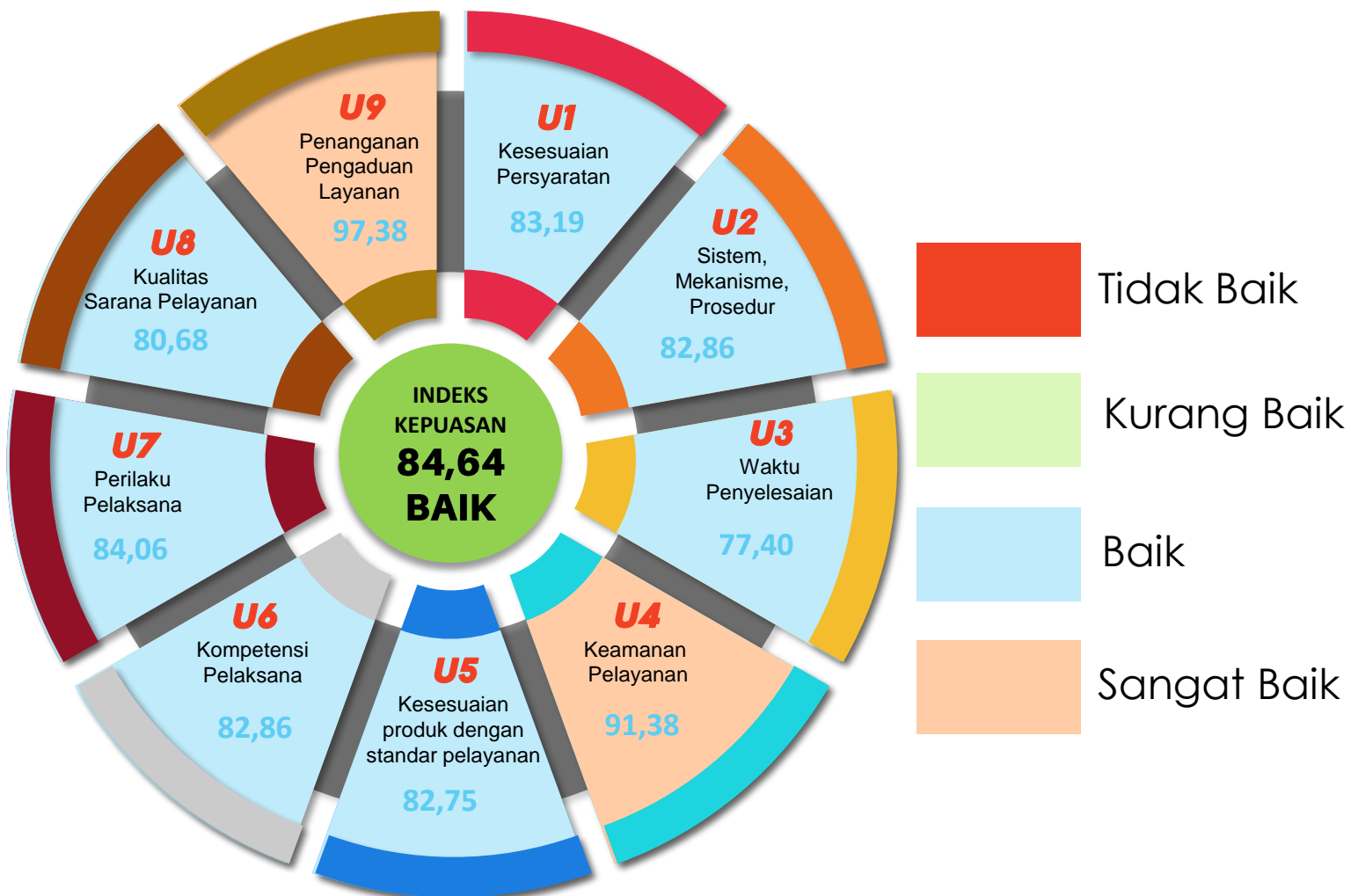
# Tujuan Survei

Memberikan hasil penilaian secara komprehensif berdasarkan pengalaman tamu yang menghasilkan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

## ANALISIS SURVEI KEPUASAN

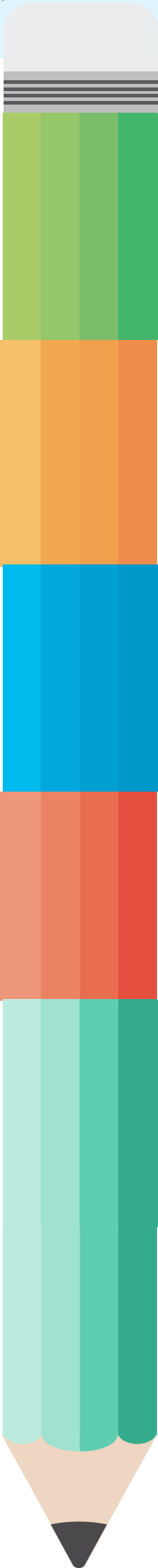
### BULAN JANUARI SAMPAI DENGAN JUNI 2022

- Dimulai tanggal 3 Januari 2022 sampai dengan 27 Juni 2022 terdapat 229 responden.
- Sebanyak 111 responden yang mengisi survei melalui tautan pada website <http://disdukcapil.balangkab.go.id/survey> serta sebanyak 118 responden yang mengisi survei melalui form yang diberikan pada saat menerima layanan.





# Pertanyaan Survei



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan di unit pelayanan ini

- a. Tidak aman
- b. Kurang aman
- c. Aman
- d. Sangat aman

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai



# Pertanyaan Survei

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruang pelayanan dan kebersihan toilet)

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik



# Pertanyaan Survei

## Keterangan

- 9 (sembilan) pertanyaan tersebut diatas merupakan indikator inti survei diluar pertanyaan yang terdapat pada "Profil Responden" sebanyak 4 pertanyaan,
- Responden memilih salah satu dari 4 pilihan jawaban yang sudah tersedia.



## Referensi

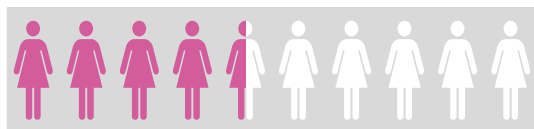
Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan sasaran:

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

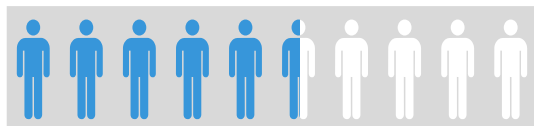


# Profil Responden

## JENIS KELAMIN

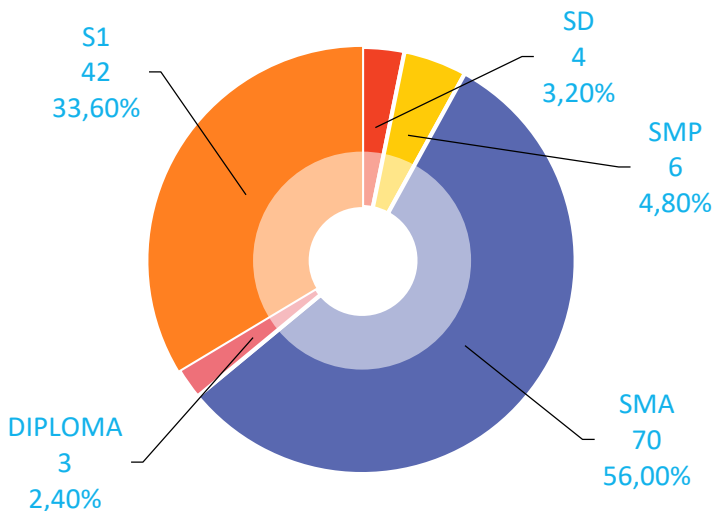


**45,41%**  
PEREMPUAN 104 ORANG

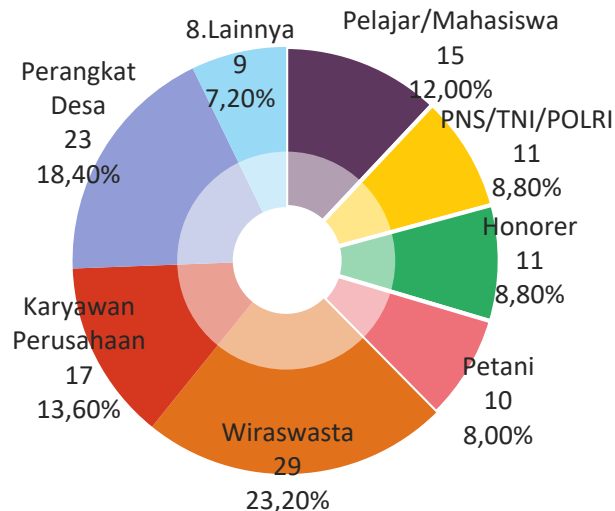


**54,59%**  
LAKI-LAKI 125 ORANG

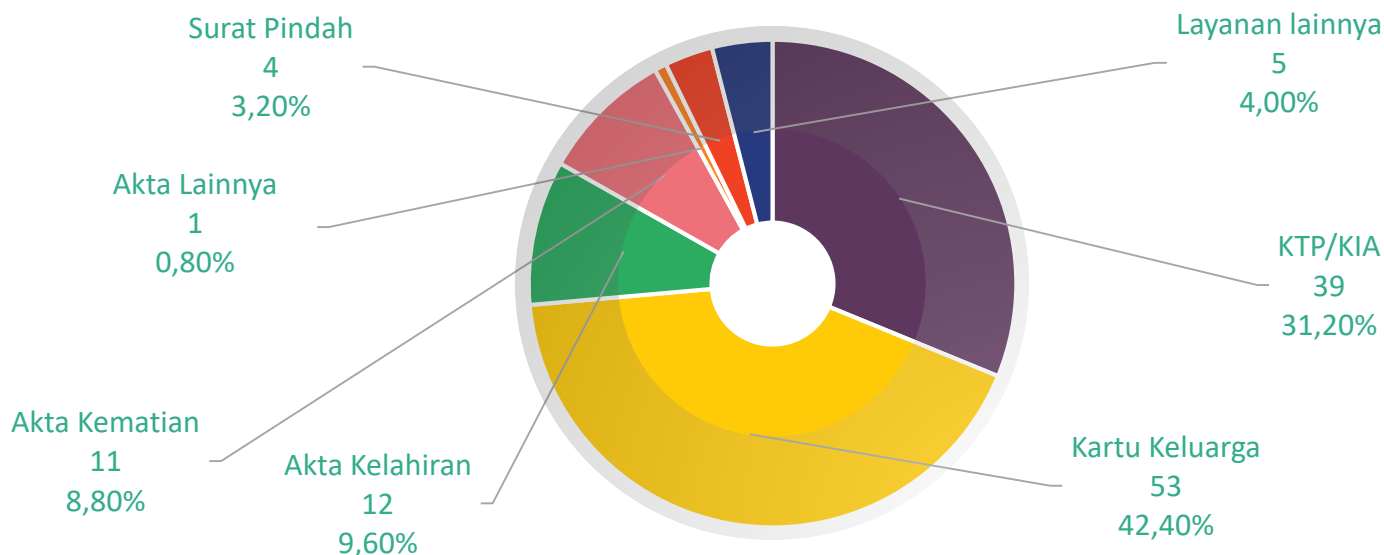
## PENDIDIKAN



## PEKERJAAN



## JENIS LAYANAN



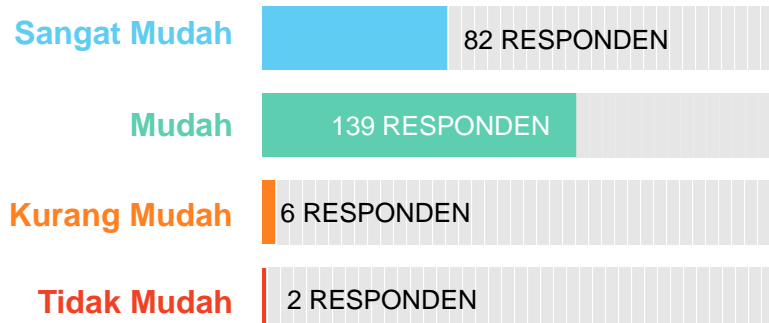


# Pendapat Responden

## KESEUAIAN PERSYARATAN DENGAN JENIS PELAYANAN



## KEMUDAHAN PROSEDUR UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN



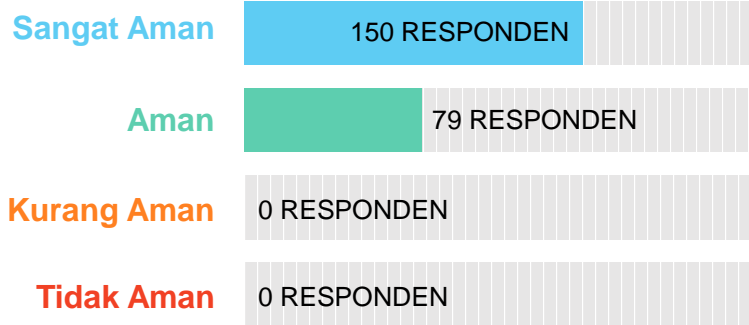
## KECEPATAN/WAKTU UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN



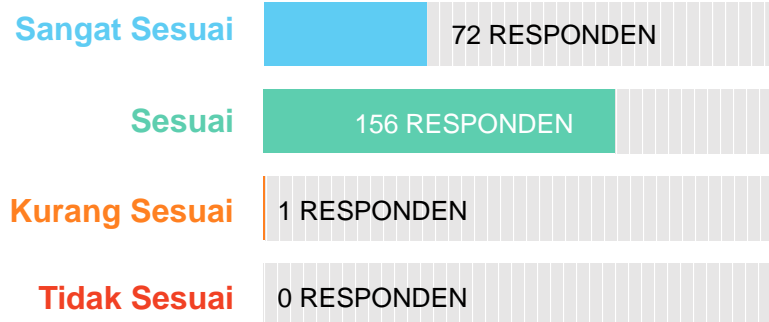


# Pendapat Responden

## KEAMANAN TEMPAT PELAYANAN



## KESESUAIAN PELAYANAN ANTARA PELAYANAN YANG DIBERIKAN DENGAN YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN



## KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN

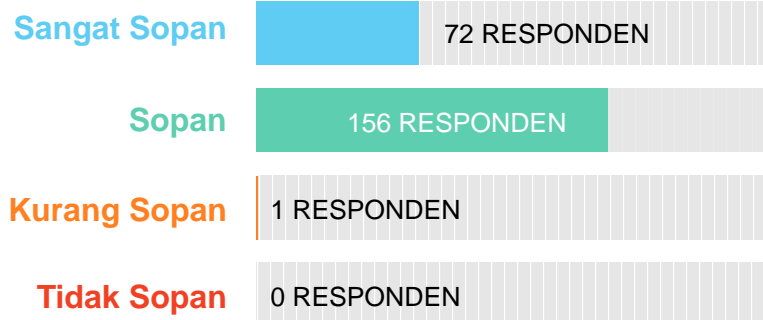




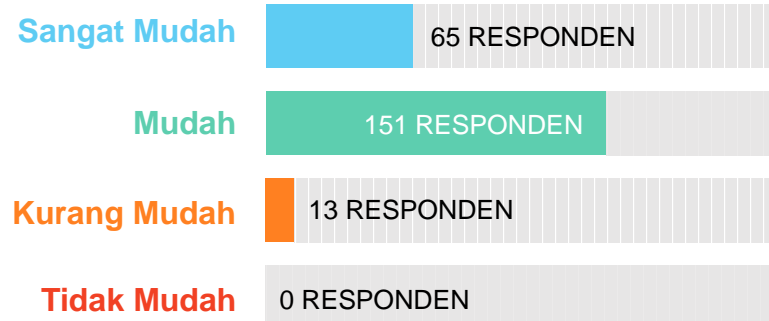


# Pendapat Responden

## KESOPANAN PETUGAS PELAYANAN



## KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN



## PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN





# Data dan Pembahasan

## 1. Cara Pengolahan

Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai 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:

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

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

## 2. Kriteria Penilaian

Hasil penilaian di atas dibandingkan dengan Tabel berikut :

Tabel Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permen PANRB No. 14 Tahun 2017

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



# Data dan Pembahasan

## Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

No	Unsur SKM	NILAI UNSUR SKM		
		Nilai rata-rata Unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
1	Persyaratan pelayanan	3,33	0,37	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,31	0,37	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,10	0,34	Baik
4	Keamanan tempat pelayanan	3,66	0,41	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk, spesifikasi jenis pelayanan	3,31	0,37	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,31	0,37	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,36	0,37	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,23	0,36	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,90	0,43	Sangat Baik
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,39</b>		
<b>Nilai Dasar</b>		<b>84,64</b>		
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>BAIK</b>		

Dari Tabel di atas diperoleh nilai indeks 3,39 dan nilai dasar 84,64 dengan mutu pelayanan B (BAIK), nilai terendah terdapat pada Waktu Penyelesaian (U3) dan Sarana dan prasarana (U8), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan (U9).



# Data dan Pembahasan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel Kriteria/Kategori Penilaian diatas, 3,0644 - 3,5324 atau B (Baik) merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan dapat ditingkatkan yaitu :

- Persyaratan dengan jenis pelayanan
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Waktu penyelesaian
- Kesesuaian produk, spesifikasi jenis pelayanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dengan nilai interval sesuai tabel 3,5324 - 4,00 atau Sangat Baik adalah:

- Keamanan tempat pelayanan
- Penanganan Pengaduan

