

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan ini dapat terselesaikan.

Saat ini, Pemerintah Indonesia, baik pusat maupun daerah, tengah berusaha menangani pandemi COVID-19. Hampir seluruh instansi mengalami rasionalisasi anggaran untuk membantu negara dalam penanganan COVID-19, namun bukan berarti pelayanan publik menjadi tidak optimal. Hal ini mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk tetap produktif, bersikap adaptif serta berpikir kreatif, dan inovatif dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Di tengah pandemi COVID-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat tentunya dengan sejumlah penyesuaian protokol.

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.

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 2020
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
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1 LATAR BELAKANG	6
1.2 PERATURAN PERUNDANGAN	7
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN	8
1.4 MANFAAT	8
1.5 SASARAN	9
1.6 PENGERTIAN UMUM	9
1.7 RUANG LINGKUP	10
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	12
2.1 UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
2.2 PERIODE SURVEI	13
2.3 METODOLOGI PENYUSUNAN	13
2.3.1 Persiapan	13
2.3.2 Penyiapan bahan	13
2.3.3 Penetapan responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	15
2.3.4 Pengolahan Data	15
2.3.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	18
3.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	18
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	19
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	21
3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	22
3.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima	25
3.2 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	26
3.2.1 Nilai Unsur Persyaratan	28
3.2.2 Nilai Unsur Prosedur	29
3.2.3 Nilai Unsur Waktu Pelayanan	30
3.2.4 Nilai Unsur Biaya/Tarif	31

3.2.5	Nilai Unsur Produk Layanan.....	32
3.2.6	Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana	33
3.2.7	Nilai Unsur Perilaku Pelaksana.....	34
3.2.8	Nilai Unsur Sarana dan Prasarana.....	35
3.2.9	Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	36
3.3	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	37
BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH		39
4.1	ANALISA MASALAH	39
4.2	PEMECAHAN MASALAH	40
BAB V KESIMPULAN		42
5.1	KESIMPULAN	42
5.2	REKOMENDASI	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	16
Tabel 3. 1 Persentase Dominasi Karakteristik Responden	18
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	19
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	21
Tabel 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	23
Tabel 3. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima	25
Tabel 3. 7 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	27
Tabel 3. 8 Nilai Unsur Persyaratan	28
Tabel 3. 9 Nilai Unsur Prosedur	29
Tabel 3. 10 Nilai Unsur Waktu Pelayanan	30
Tabel 3. 11 Nilai Unsur Biaya/Tarif	31
Tabel 3. 12 Nilai Unsur Produk Layanan	32
Tabel 3. 13 Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana.....	33
Tabel 3. 14 Nilai Unsur Perilaku Pelaksana	34
Tabel 3. 15 Nilai Unsur Sarana dan Prasarana	35
Tabel 3. 16 Nilai Unsur Penanganan Pengaduan	36
Tabel 3. 17 Hasil Data Tabulasi Kuisioner.....	37
Tabel 3. 18 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	20
Gambar 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Gambar 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	22
Gambar 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	24
Gambar 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima	26
Gambar 3. 6 Grafik Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan	28
Gambar 3. 7 Grafik Responden Menurut Unsur Persyaratan	29
Gambar 3. 8 Grafik Responden Menurut Unsur Prosedur	30
Gambar 3. 9 Grafik Responden Menurut Unsur Waktu pelayanan	31
Gambar 3. 10 Grafik Responden Menurut Unsur Biaya/Tarif	32
Gambar 3. 11 Grafik Responden Menurut Unsur Produk Layanan	33
Gambar 3. 12 Grafik Responden Menurut Unsur Kompetensi Pelaksana	34
Gambar 3. 13 Grafik Responden Menurut Unsur Perilaku Pelaksana	35
Gambar 3. 14 Grafik Responden Menurut Unsur Sarana dan Prasarana.....	36
Gambar 3. 15 Grafik Responden Menurut Unsur Penanganan Pengaduan.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pemberian pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan Aparatur Pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan masing-masing. Undang-undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya di sebut sebagai Standar Pelayanan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Tahun 2019 Semester I adalah 84,63 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat di Tahun 2019 Semester II adalah 82,98 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik dan diharapkan pada tahun 2020 ini dapat mengalami peningkatan.

1.2 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.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 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.

1.7 RUANG LINGKUP

Kegiatan survey penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sebanyak 250 (dua ratus lima puluh) responden yang diharapkan

mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid, dan reliable dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 4 (empat) pilihan jawaban yang tersedia, merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi :

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

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 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.

2.2 PERIODE SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan bulan September tahun 2020.

2.3 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 sehingga diperoleh kesimpulan. Hasil kesimpulan tersebut yang akan dijadikan bahan evaluasi. Berikut tahap-tahap dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat :

2.3.1 Persiapan

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Nomor : 470/29.A/DUKCATPIL-BLG/2020 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Tahun 2020.

2.3.2 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.

2.3.3 Penetapan responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuisisioner 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 7 (tujuh) bulan dari Maret sampai dengan September 2020.

2.3.4 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 2. 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.

2.3.5 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 kuisioner yang diberikan pada masyarakat penerima layanan pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang dipilih secara acak. Jumlah kuisioner yang berhasil dikumpulkan secara keseluruhan sebanyak 250 (dua ratus lima puluh) responden.

3.1 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 Kabupaten Balangan di kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dapat dilihat pada Tabel 3.1. 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 3. 1 Persentase Dominasi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Presentase
1	Kelompok umur	20-29 tahun	45,20 %
2	Jenis kelamin	LAKI-LAKI	66,40 %
3	Pendidikan	SMA	66,40 %
4	Pekerjaan	SWASTA	52,00 %
5	Layanan yang diterima	KTP	43,20 %

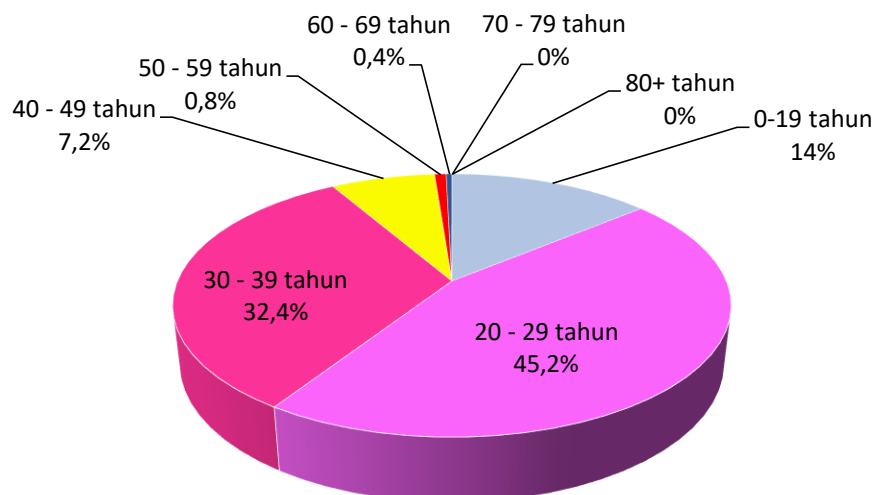
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari 250 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Jumlah responden	
		jiwa	%
1	0-19 tahun	35	14,00
2	20 - 29 tahun	113	45,20
3	30 - 39 tahun	81	32,40
4	40 - 49 tahun	18	7,20
5	50 - 59 tahun	2	0,80
6	60 - 69 tahun	1	0,40
7	70 - 79 tahun	0	0,00
8	80+ tahun	0	0,00
	TOTAL	250	100,00

Pada tabel 3.2 diatas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan mendominasi pada kelompok umur 20-29 tahun (45,20%), disusul kategori umur 30-39 tahun (32,40%) dan kelompok umur 0-19 tahun (14,00%), sedangkan pada kelompok umur 40-49 tahun (7,20%), dan kelompok umur 50-59 tahun (0,80%). Kelompok umur 60-69 tahun (0,40%) 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 3.1 di bawah ini.



Gambar 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

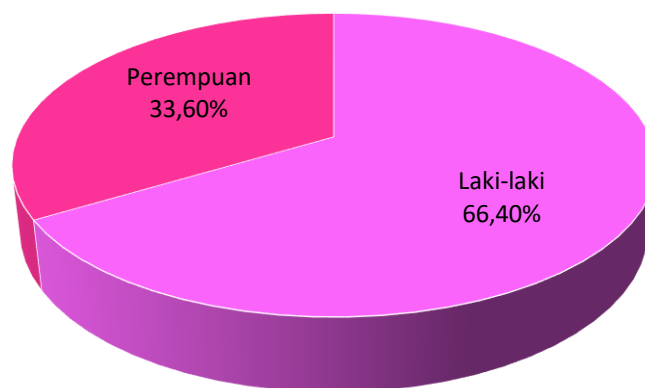
Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan gambaran tingkat keaktifan masyarakat terhadap pengurusan Dokumen Kependudukan antara responden berjenis Laki-laki dan Perempuan. Dengan mengetahui kelompok yang lebih dominan diharapkan dapat menjadi masukan dalam merancang dan mengarahkan peningkatan kualitas pelayanan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah responden	
		jiwa	%
1	Laki-laki	166	66,40
2	Perempuan	84	33,60
	TOTAL	250	100,00

Dari tabel 3.3, responden berjenis kelamin laki-laki dominan sebagai pengguna layanan jasa pengurusan Dokumen Kependudukan dengan jumlah 166

responden (66,40%) dari 250 responden, sisanya berjenis kelamin Perempuan sebanyak 84 responden (33,60%). Hal ini menunjukkan bahwa Laki-laki cenderung lebih aktif dalam kepengurusan Dokumen Kependudukan. Proporsi secara lengkap koresponden berdasarkan kelompok jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 3.2 dibawah ini.



Gambar 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.3 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 3.4.

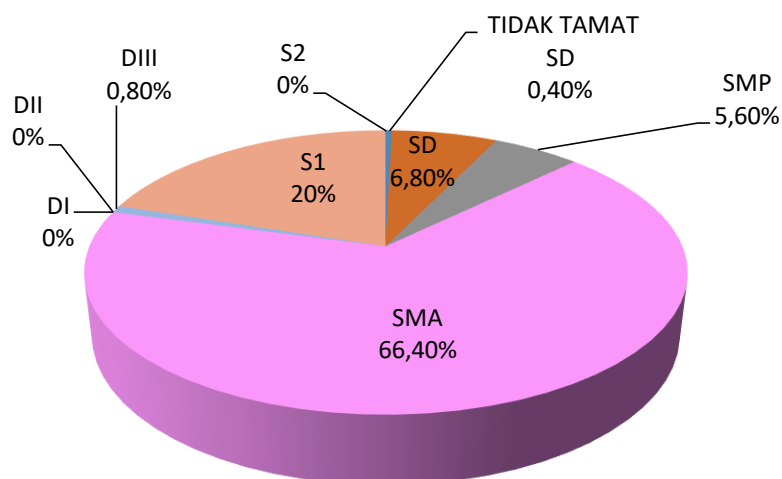
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah responden	
		jiwa	%
1	TIDAK TAMAT SD	1	0,40
2	SD	17	6,80
3	SMP	14	5,60
4	SMA	166	66,40
5	DI	0	0,00

6	DII	0	0,00
---	-----	---	------

No	Kategori Pendidikan	Jumlah responden	
		jiwa	%
7	DIII	2	0,80
8	S1	50	20,00
9	S2	0	0,00
	TOTAL	250	100,00

Dari tabel 3.4 diatas dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA mendominasi sebanyak (66,40%), berturut-turut diikuti kelompok pendidikan S1 (20,00%), SD (6,80%), SMP (5,60%), DIII (0,80%), dan urutan terakhir kelompok responden Tidak tamat SD (0,40%). Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3.3 berikut ini.



Gambar 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

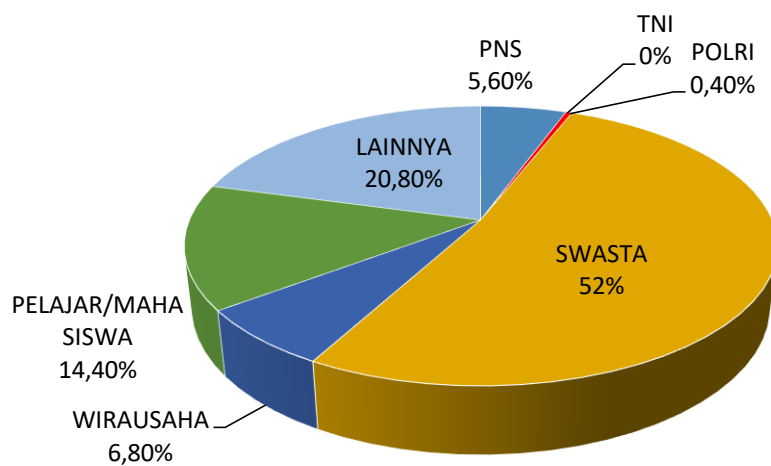
Kajian variabel responden berdasarkan jenis pekerjaan bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Balangan. Pekerjaan utama responden pada pengukuran IKM di Semester II ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 3.5.

Tabel 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Kategori Pekerjaan Utama	Jumlah responden	
		jiwa	%
1	PNS	14	5,60
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	1	0,40
4	SWASTA	130	52,00
5	WIRUSAHA	17	6,80
6	PELAJAR/MAHASISWA	36	14,40
7	LAINNYA	52	20,80
	TOTAL	250	100,00

Kelompok responden dengan pekerjaan swasta mendominasi pengguna jasa layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Sebanyak 130 responden (52,00%) dari 250 responden, selanjutnya berturut-turut kelompok pekerjaan Lainnya (20,80%), pelajar/mahasiswa (14,40%), Wirausaha (6,80%), PNS (5,60%) dan Polri (0,40%). Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

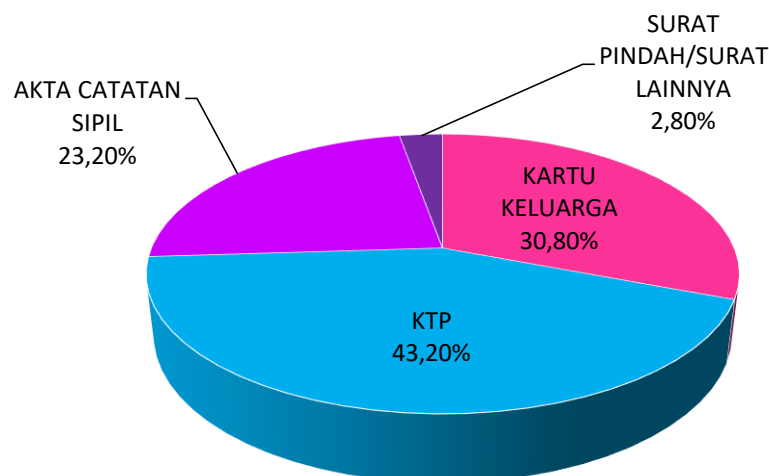
3.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

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 3.6.

Tabel 3. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

No	Kategori Layanan yang Diterima	Jumlah responden	
		jiwa	%
1	KARTU KELUARGA	77	30,80
2	KTP	108	43,20
3	AKTA CATATAN SIPIL	59	23,20
4	SURAT PINDAH/SURAT LAINNYA	7	2,80
	TOTAL	250	100,00

Dari tabel 7 dapat dilihat jasa layanan yang diterima responden dominan pada pengurusan KTP (43,20%) selanjutnya berturut-turut pada jasa layanan KK (30,80%), Akta Catatan Sipil (23,20%) dan Surat Pindah/Surat lainnya (2,80%). 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 Gambar 3.5.



Gambar 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

3.2 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 aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret sampai September Tahun 2020. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap 9 pertanyaan yang mengandung unsur pelayanan. Dari tiap pertanyaan tersebut terdapat pilhan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Unsur dan hasil pengisian kuisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan.

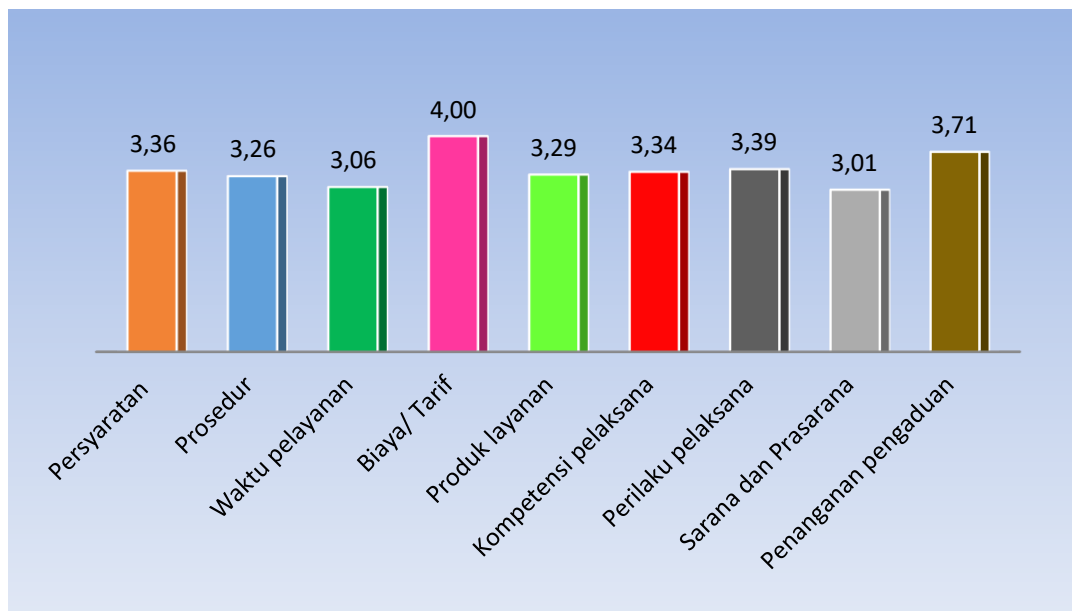
Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 3.7 dan seperti pada Gambar 3.6 berikut.

Tabel 3. 7 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan pelayanan	3,36
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,26
U3	Waktu penyelesaian pelayanan **)	3,06
U4	Biaya/ Tarif *)	4,00
U5	Produk/ hasil layanan	3,29
U6	Kompetensi pelaksana	3,34
U7	Perilaku pelaksana	3,39
U8	Sarana dan Prasarana	3,01
U9	Penanganan Pengaduan	3,71

Keterangan :

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



Gambar 3. 6 Grafik Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan

Dilihat dari Gambar 3.6 dapat dilihat bahwa pada Tahun 2020 ini nilai terendah ada pada U8 atau unsur Sarana dan Prasarana. Hal ini memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana 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 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.

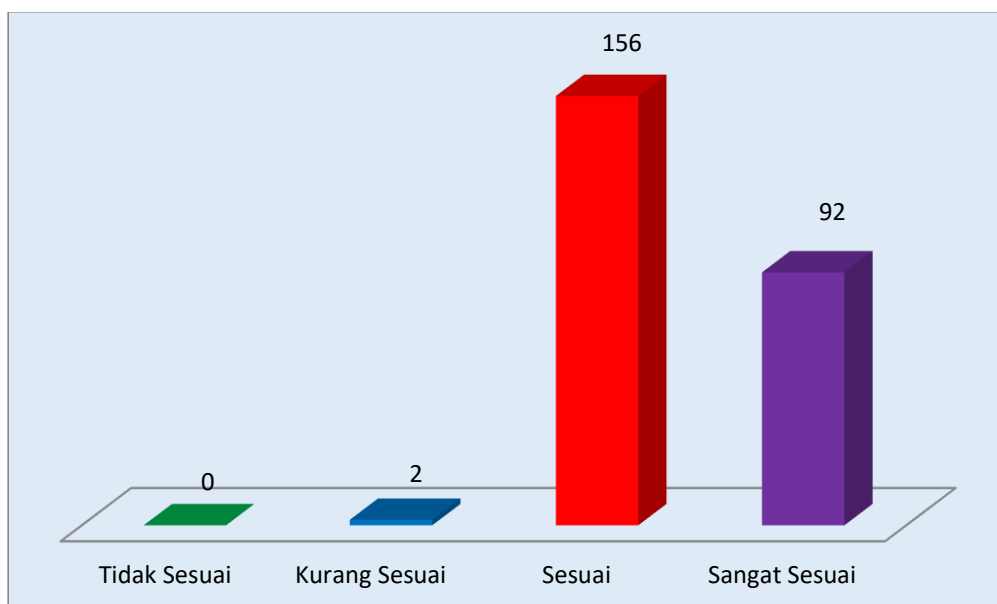
3.2.1 Nilai Unsur Persyaratan

Penilaian responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tabel 3. 8 Nilai Unsur Persyaratan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	2

3	Sesuai	156
4	Sangat Sesuai	92
Total		250
Nilai unsur		840
Nilai rata-rata/unsur		3,36
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,37



Gambar 3. 7 Grafik Responden Menurut Unsur Persyaratan

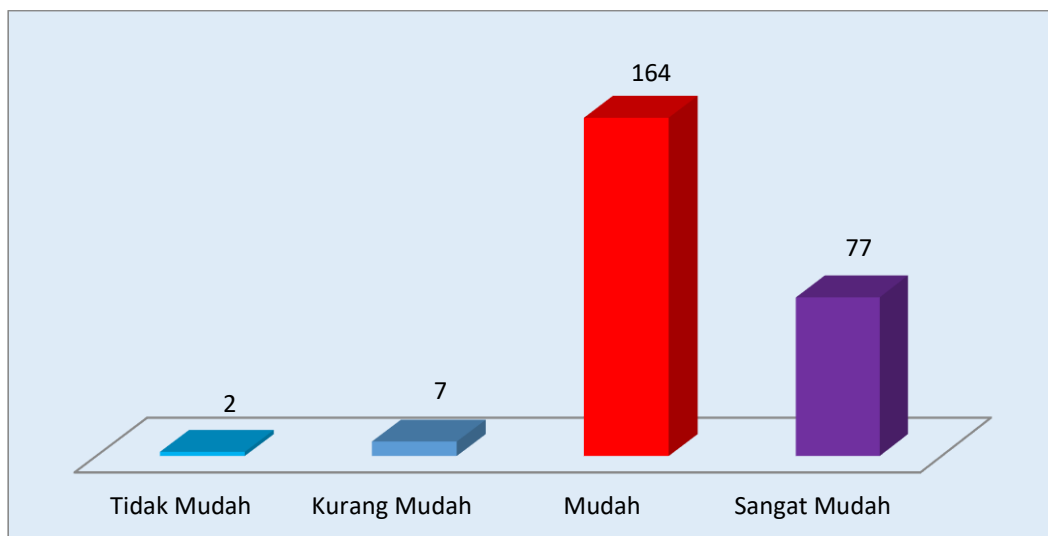
3.2.2 Nilai Unsur Prosedur

Penilaian responden tentang kemudahan prosedur pelayanan.

Tabel 3. 9 Nilai Unsur Prosedur

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Mudah	2
2	Kurang Mudah	7
3	Mudah	164
4	Sangat Mudah	77
Total		250
Nilai unsur		816

Nilai rata-rata/unsur	3,26
Nilai rata-rata tertimbang/unsur	0,36



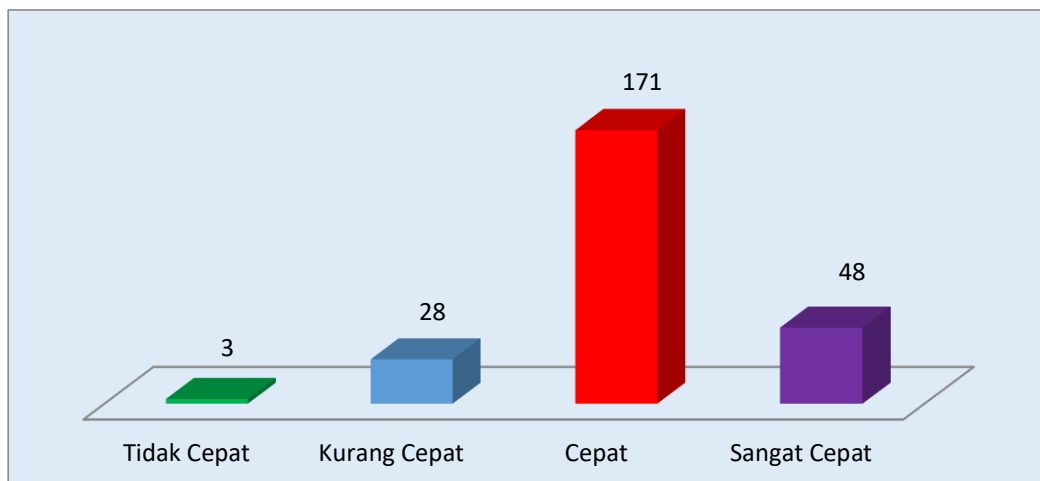
Gambar 3. 8 Grafik Responden Menurut Unsur Prosedur

3.2.3 Nilai Unsur Waktu Pelayanan

Penilaian responden tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 3. 10 Nilai Unsur Waktu Pelayanan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Cepat	3
2	Kurang Cepat	28
3	Cepat	171
4	Sangat Cepat	48
Total		250
Nilai unsur		764
Nilai rata-rata/unsur		3,06
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,34



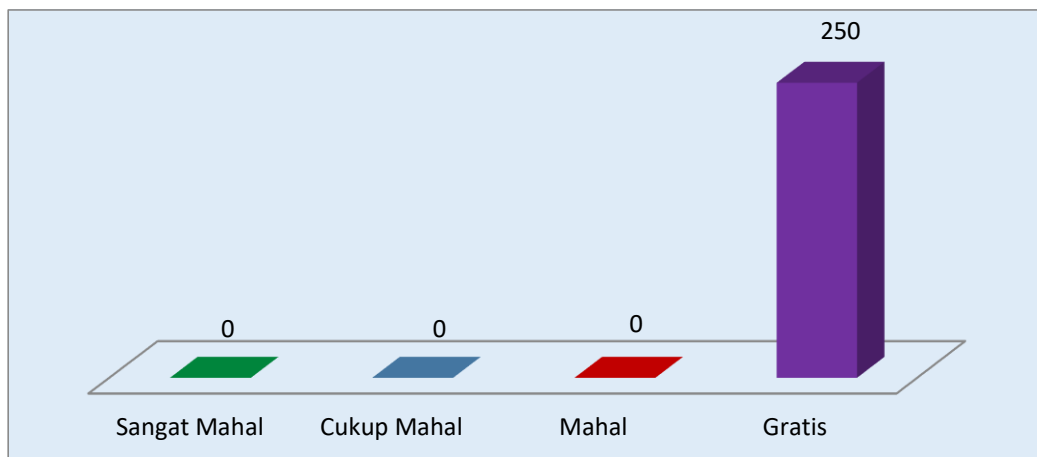
Gambar 3. 9 Grafik Responden Menurut Unsur Waktu pelayanan

3.2.4 Nilai Unsur Biaya/Tarif

Penilaian responden tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 3. 11 Nilai Unsur Biaya/Tarif

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Mahal	0
4	Gratis	250
Total		250
Nilai unsur		1000
Nilai rata-rata/unsur		4,00
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,44



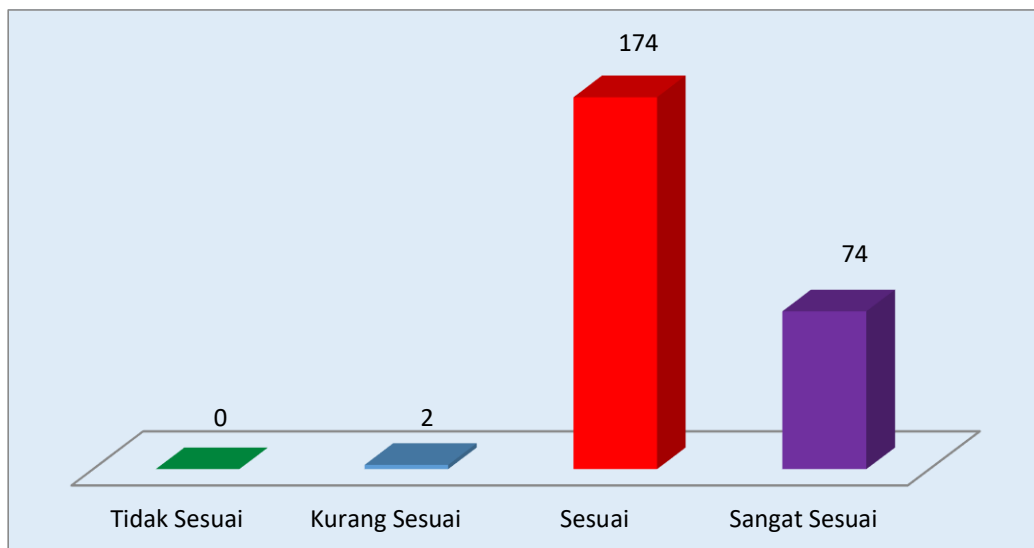
Gambar 3. 10 Grafik Responden Menurut Unsur Biaya/Tarif

3.2.5 Nilai Unsur Produk Layanan

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

Tabel 3. 12 Nilai Unsur Produk Layanan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	174
4	Sangat Sesuai	74
Total		250
Nilai unsur		822
Nilai rata-rata/unsur		3,29
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,36



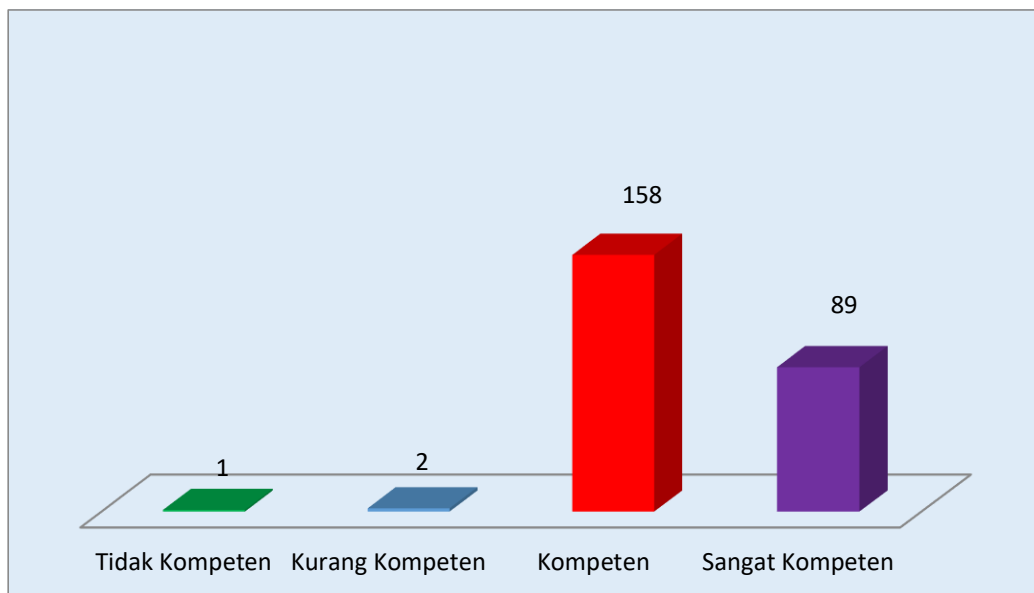
Gambar 3. 11 Grafik Responden Menurut Unsur Produk Layanan

3.2.6 Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana

Penilaian responden tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tabel 3. 13 Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Kompeten	1
2	Kurang Kompeten	2
3	Kompeten	158
4	Sangat Kompeten	89
Total		250
Nilai unsur		835
Nilai rata-rata/unsur		3,34
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,37



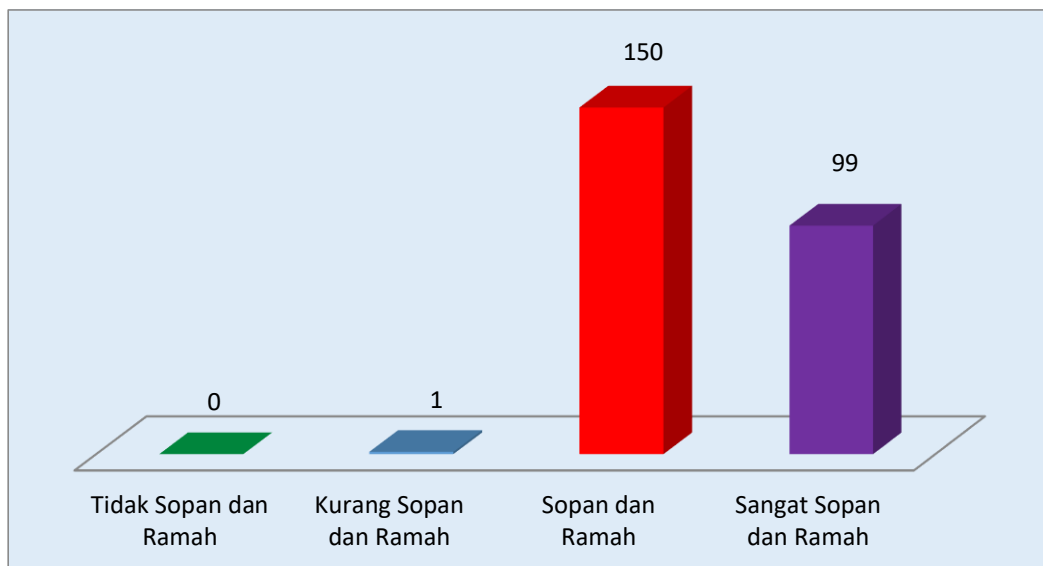
Gambar 3. 12 Grafik Responden Menurut Unsur Kompetensi Pelaksana

3.2.7 Nilai Unsur Perilaku Pelaksana

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

Tabel 3. 14 Nilai Unsur Perilaku Pelaksana

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	1
3	Sopan dan Ramah	150
4	Sangat Sopan dan Ramah	99
Total		250
Nilai unsur		848
Nilai rata-rata/unsur		3,39
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,38



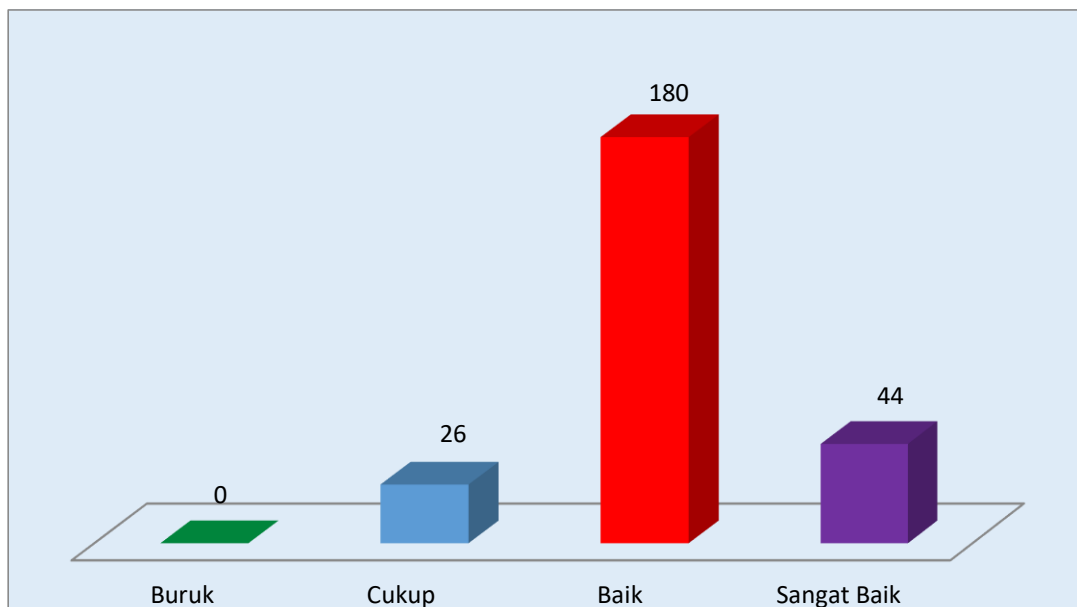
Gambar 3. 13 Grafik Responden Menurut Unsur Perilaku Pelaksana

3.2.8 Nilai Unsur Sarana dan Prasarana

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

Tabel 3. 15 Nilai Unsur Sarana dan Prasarana

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Buruk	0
2	Cukup	26
3	Baik	180
4	Sangat Baik	44
Total		250
Nilai unsur		768
Nilai rata-rata/unsur		3,07
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,34



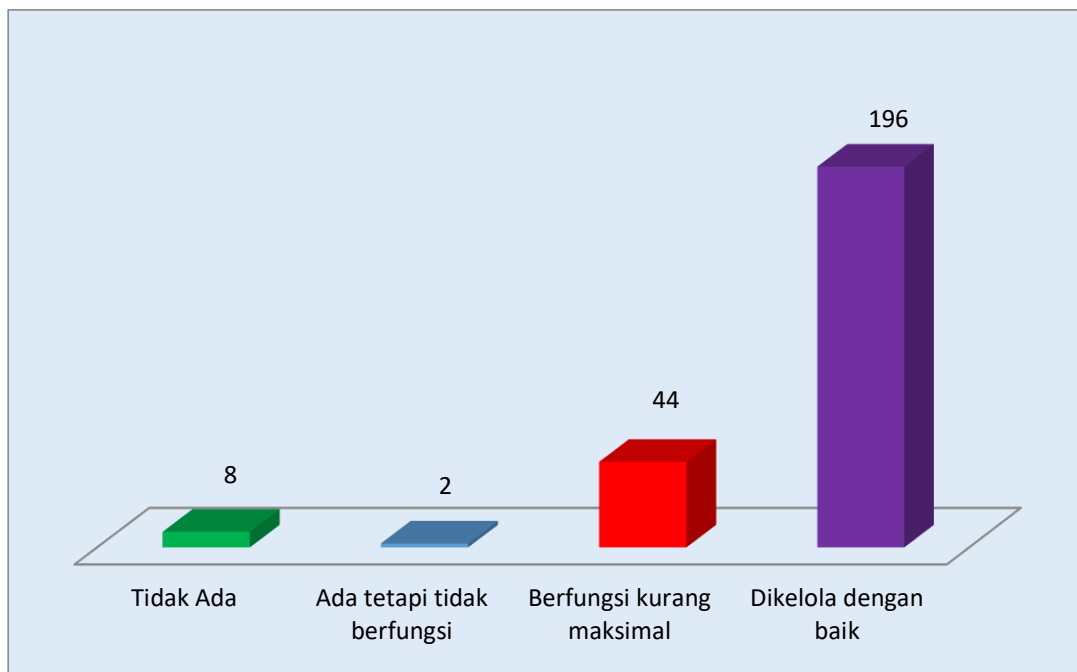
Gambar 3. 14 Grafik Responden Menurut Unsur Sarana dan Prasarana

3.2.9 Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penilaian responden tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 3. 16 Nilai Unsur Penanganan Pengaduan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Ada	8
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2
3	Berfungsi kurang maksimal	44
4	Dikelola dengan baik	196
Total		250
Nilai unsur		928
Nilai rata-rata/unsur		3,71
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,41



Gambar 3. 15 Grafik Responden Menurut Unsur Penanganan Pengaduan

3.3 NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

Tabel 3. 17 Hasil Data Tabulasi Kuisisioner

	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai	840	816	764	1000	822	835	848	768	928	
NRR Per Unsur	3,36	3,26	3,06	4,00	3,29	3,34	3,39	3,07	3,71	
NRR Tertimbang	0,37	0,36	0,34	0,44	0,36	0,37	0,38	0,34	0,41	3,38 *)
IKM Unit Pelayanan										84,59

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 3. 18 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 = 84,59

Mutu Pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1 ANALISA MASALAH

Adanya bencana pandemi covid-19 yang terjadi di Indonesia, sempat mengakibatkan terhambatnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan berupaya mewujudkan pelayanan prima, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dituntut agar bisa beradaptasi dengan kondisi selama masa pandemi. Dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 serta menjaga kelangsungan penyelenggaraan pelayanan publik selama masa pandemi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan telah melakukan perubahan tata cara pelayanan dengan meminimalisir pelayanan tatap muka dengan dialihkan melalui media Aplikasi Whatsapp. Dengan adanya perubahan tata cara layanan ini juga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat” dengan tujuan untuk mendapatkan *feed back* atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Dengan adanya pandemi covid-19, maka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan di tahun 2020 hanya dilakukan sekali dalam setahun. 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 berpendapat tempat tunggu selama proses pelayanan terasa kurang nyaman dan kursi yang disediakan dianggap masih kurang dan masih terdapat masyarakat menunggu sambil berdiri. Beberapa responden memberikan penilaian kamar mandi/toilet yang kurang bersih, masih tercium bau tidak sedap dan air yang tidak mengalir. Sebagian responden juga masih mempertanyakan tempat beribadah/mushalla. Hal ini mencerminkan masih kurangnya fasilitas yang lebih membuat aman dan

nyaman bagi pengguna jasa layanan. Nilai rata-rata per unsur untuk sarana dan prasarana bernilai 3,07 masuk dalam kategori Baik.

2. Responden merasa respon pelayanan *online* melalui aplikasi Whatsapp lebih lambat daripada pelayanan langsung/tatap muka. Hal ini mungkin dikarenakan responden masih belum terbiasa dengan layanan online.
3. Responden juga memberikan masukan tentang adanya petugas yang masih kurang tanggap terhadap keadaan warga dan kurang jelas dalam penyampaian informasi.
4. Masih ada beberapa orang pengunjung yang tidak bersedia menjadi responden dan menolak untuk mengisi kuisisioner dengan berbagai alasan. Hal ini karena kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya hasil survei IKM.

4.2 PEMECAHAN MASALAH

Dengan 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. Dalam kondisi pandemik ini, masyarakat belum sepenuhnya paham akan pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Walaupun sudah sebagian besar pelayanan dilakukan dengan cara online, namun masih ada beberapa masyarakat yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk itu dirasa perlu menambah jumlah kursi tunggu, karena harus menerapkan protokol kesehatan dengan jaga jarak antar pengunjung serta perlunya perencanaan pemasangan tenda untuk menambah kenyamanan pengunjung saat menunggu antrian proses pelayanan karena selama pandemi, hanya pelayanan perekaman data KTP elektronik atau hal mendesak lain yang dapat diperbolehkan masuk ke dalam area kantor, hal ini dilakukan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dan meminimalkan kontak fisik dengan pengunjung. Meningkatkan kebersihan toilet dan menciptakan lingkungan bersih dan wangi demi kenyamanan bagi masyarakat. Memfungsikan mushalla yang sudah tersedia dan menyiapkan sarana dan prasarana penunjang lain yang diperlukan.

2. Perlunya mengevaluasi prosedur dan sistem pelayanan secara *online* agar lebih cepat dan ringkas. Salah satunya mengusahakan menambah operator pelayanan online sehingga dapat lebih cepat merespon pelaporan dari masyarakat.
3. Meningkatkan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dengan cara memberikan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat memberikan pelayanan prima.
4. 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.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan secara keseluruhan dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **84,59** 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 3,38. 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.
4. Perlu lebih mensosialisasikan dan mengedukasi masyarakat tentang kemudahan dan tata cara pengurusan Dokumen Kependudukan secara *online*.

5.2 REKOMENDASI

1. Melakukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Terus mensosialisasikan, mengarahkan dan mengedukasi masyarakat tentang kemudahan dan tata cara pengurusan Dokumen Kependudukan via online serta memberikan pemahaman tentang penyesuaian penyelenggaraan pelayanan selama masa pandemik dengan penuh kesabaran dan rasa tanggung jawab.
3. 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.

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. WIRSAUSAHA
	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	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	3	4	4	3	3	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	3	1	3	2	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	2	4	3	3	3	3	4
8	4	4	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	4	3	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	4	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	2	2	4	3	3	3	3	4
14	4	3	2	4	3	3	3	2	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4
16	4	4	4	4	4	4	4	2	4
17	3	4	4	4	4	3	4	2	4
18	3	3	3	4	4	3	3	2	3
19	4	4	3	4	4	3	4	3	4
20	4	3	3	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4
22	2	3	2	4	3	3	3	2	3
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4
25	3	3	3	4	3	4	4	3	4
26	3	4	3	4	3	4	4	2	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
27	4	4	3	4	3	3	3	3	4
28	4	3	3	4	3	3	4	3	4
29	4	1	3	4	3	4	4	3	1
30	4	3	3	4	3	3	3	3	4
31	4	2	3	4	3	4	3	2	4
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	4	4	4	4	4	2	1
34	3	3	3	4	4	4	4	2	4
35	4	3	4	4	4	4	4	2	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	2	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4
39	4	3	4	4	4	4	4	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	3	4	3	3	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3	4	3	4
43	3	3	2	4	4	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	2	4
45	3	3	3	4	4	4	4	3	1
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	4	3	3	4	4	4	3	3	4
49	4	3	3	4	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	4	4	3	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9
143	4	4	4	4	3	4	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	4	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	3	4
146	3	2	2	4	3	3	3	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	4	4	3	4
149	4	3	4	4	3	4	4	3	4
150	3	4	3	4	3	3	4	3	1
151	3	3	3	4	3	3	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	4	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	4	4	4	3	3	3	3	3
155	3	3	2	4	3	3	4	4	3
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	4	3	3	4	4	3	3	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	3
159	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	4	4	4	4	4	4	4	3	3
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	4	3	3	4	4	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	4	4	3	3	3	3
165	3	3	2	4	2	3	3	3	3
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	3
168	3	4	4	4	4	3	3	3	3
169	4	3	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	3	4	4	3	3	3	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

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	3	4	3	4	4	3	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	1
204	4	4	4	4	3	4	4	3	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	4	3	4	4	3	3	4	3	4
208	4	4	3	4	3	4	3	3	4
209	4	3	4	4	3	3	3	3	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	3	4	4	3	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	4	3	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	4	4
215	4	3	3	4	3	4	4	4	4
216	3	3	2	4	3	3	3	3	3
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	4	3	3	4	3	4	4	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	2	1	4	3	3	3	3	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	2	2	3	4	4	3	4	4	4
226	3	4	3	4	3	3	3	3	4
227	4	3	3	4	3	4	4	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U5	U7	U8	U9	
230	4	4	3	4	3	3	4	3	1	
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
233	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
234	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
235	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
236	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
237	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
238	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
240	3	4	2	4	4	3	4	4	4	
241	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
242	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
245	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
246	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
248	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
250	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
Jumlah Nilai	840	816	764	1000	822	835	848	768	928	
NRR Per Unsur	3,36	3,26	3,06	4,00	3,29	3,34	3,39	3,07	3,71	
NRR Tertimbang	0,37	0,36	0,34	0,44	0,36	0,37	0,38	0,34	0,41	3,38
IKM Unit Pelayanan										84,59

LAMPIRAN 3. Tabel Mutu Pelayanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN
TAHUN 2020

NILAI IKM	NAMA LAYANAN	Penerbitan : Kependudukan	Dokumen
84,59	RESPONDEN		
	JUMLAH	: 250 Orang	
	JENIS KELAMIN	: L = 166 Orang	P = 84 Orang
	PENDIDIKAN	: Tidak tamat	= 1 Orang
		SD	= 17 Orang
		SMP	= 14 Orang
		SMA	= 166 Orang
		DIII	= 2 Orang
		S1	= 50 Orang
	Periode Survei Bulan Maret s/d September 2020		

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