



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT S K M



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode	4
2.2.1 Metode Pengumpulan Data	4
2.2.2 Pengolahan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN.....	18
1. Kuesioner	18
2. Hasil Pengolahan Data	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum kualitas layanan pada seluruh penyelenggara urusan pemerintahan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat apalagi masyarakat saat ini semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Hal ini tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan public baik secara langsung maupun lewat media sosial. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media social, mau tidak mau pemerintah harus menyikapinya dengan cermat. Untuk itu salah satu upaya yang dilakukan pemerintah saat ini untuk mengetahui sejauh mana pelayanan public ini dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan menindaklanjuti Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Selain itu penyelenggara pelayanan juga harus melakukan penilaian kinerja pelayanan public secara berkala dimana salah satu tolak ukur keberhasilan dan ketidakberhasilan penyelenggaraan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan adalah dengan melihat hasil dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut Kementrian Pendayaagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini sebagai pedoman acuan bagi pemerintah untuk

mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan public sekaligus memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi dengan baik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai penyelenggara pelayanan public.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
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 unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode

2.2.1 Pengumpulan Data

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan survey kepuasan masyarakat (SKM) mencakup 9 (Sembilan) unsur pengukuran pelayanan dengan menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Ke-sembilan unsur pengukuran kepuasan masyarakat tersebut berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut adalah unsur pengukuran pelayanan yang tertuang dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.2 Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk mendapatkan nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata dengan rumusan sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Pertimbangan}}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

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

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan kedalam 4 interval berdasarkan PermenPAN Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

No	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 75,60	C	Kurang Baik
3	3,0641 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5321 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk yaitu di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dan di lokasi pelayanan keliling administrasi kependudukan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar berdasarkan periode survey sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 5000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 357 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 204 orang responden untuk periode Januari s.d. Juni 2025, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	70	34.31
2	Perempuan	134	65.69
	Total	204	100.00

Tabel 2. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak sekolah	0	0.00
2	SD	3	1.47
3	SMP	7	3.43
4	SMA	119	58.33
5	D1 / D2 / D3	0	0.00
6	S1	74	36.27
7	S2	1	0.49
	Total	204	100.00

Tabel 3. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar / Mahasiswa	19	9,31
2	Pegawai Negeri Sipil (PNS) / ASN	29	14,22
3	PPPK	7	3,43
4	Pegawai Swasta	32	15,69
5	TNI / POLRI	0	0,00
6	Wiraswasta / Usaha Sendiri	33	16,18
7	Petani / Nelayan	7	3,43
8	Ibu Rumah Tangga	39	19,12
9	Sudah Tidak Bekerja / Pensiunan	0	0,00
10	Belum Bekerja	1	0,49
11	Yang lain:	37	18,13
	Total	204	100,00

Tabel 4. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	93	34,19
2	Perekaman KTP-el	8	2,94
3	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	112	41,18
4	Pembuatan Akta Kelahiran	51	18,75
5	Pembuatan Akta Kematian	4	1,47
6	Pembuatan Akta Perkawinan / Perceraian	0	0,00
7	Pindah Datang / Pindah Keluar Penduduk	2	0,74
8	Perubahan Data Kependudukan	1	0,37
9	Konsultasi / Pengaduan Layanan	0	0,00
10	Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak)	1	0,37
11	Identitas Kependudukan Digital (IKD)	0	0,00
12	Yang lain:	0	0,00
	Total	272	100,00

1.2. Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 204 responden, diperoleh nilai rata-rata untuk setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Rata-rata
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	U1	3,304
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	U2	3,265
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	U3	3,123
4	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	U4	3,270
5	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	U5	3,328
6	Sarana dan prasarana pelayanan	U6	3,152
7	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	U7	3,990
8	Kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan dan hasil yang diberikan	U8	3,314
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	U9	3,833

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan pengolahan data IKM maka dapat diperoleh bahwa dari ke 9 (Sembilan) unsur yang telah ditetapkan, terdapat 4 (Empat) unsur yang memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik tapi masih perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan meningkat. Unsur-unsur tersebut adalah:

- 1) Waktu Penyelesaian (NRR 3,123)
- 2) Sarana dan Prasarana (NRR 3,152)
- 3) Prosedur Pelayanan (NRR 3,265)
- 4) Kompetensi Pelaksana (NRR 3,270)

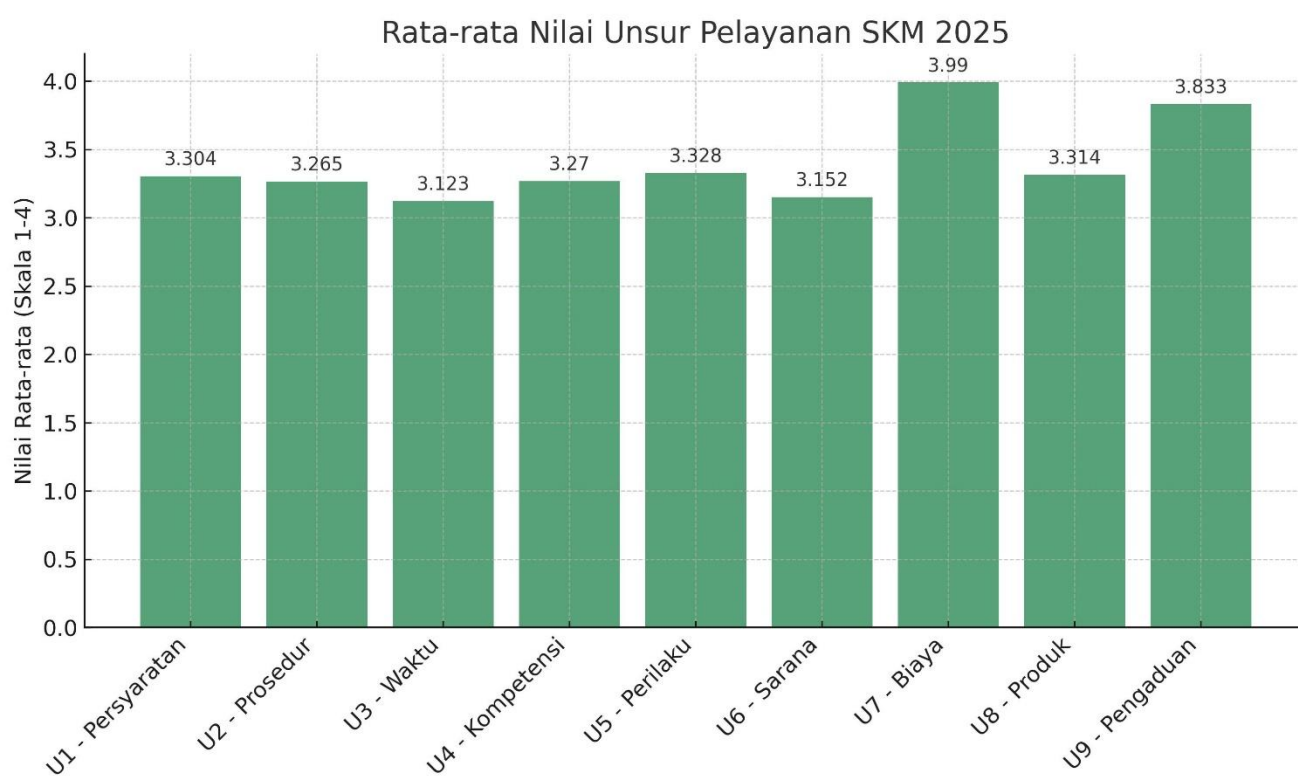
Sedangkan 5 (lima) unsur lainnya yang dikategorikan sudah baik dan perlu dipertahankan, mengingat keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar bertindak sebagai pemberi layanan kepada masyarakat yang berhubungan langsung dengan masyarakat dari berbagai latar belakang kehidupannya. Unsur-unsur yang harus dipertahankan tersebut sebagai berikut:

- 1) Biaya/Tarif (NRR 3,990)
- 2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (NRR 3,833)
- 3) Perilaku Pelaksana (NRR 3,328)
- 4) Produk Layanan (NRR 3,314)
- 5) Persyaratan (NRR 3,304)

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas ke 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** dengan angka indeks sebesar **84,94** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu layanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval SKM **2.0641 – 3.5320** dan nilai interval konversi **76,61 – 88,30**

Nilai hasil pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dapat dilihat pada tabel berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,304	3,265	3,123	3,270	3,328	3,152	3,990	3,314	3,833
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	84,94 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,123 Selanjutnya Sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,152 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai sebesar 3,990 dan 3,833 dari unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung kepada penyelenggara pelayanan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Penambahan loket, sarana pelayanan dan sarana pendukung pelayanan
- Waktu Penyelesaian adminduk dianggap masih lama.
- Pelayanan ditingkatkan, menyambut dan melayani dengan senyum, ramah dan sopan serta mengarahkan penerima layanan untuk antri dengan rapi di tempat yang telah disediakan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari ke sembilan unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas pelayanan yang merupakan penyelenggara pelayanan harus mengetahui dan paham tentang peraturan perundang-undangan administrasi kependudukan yang berlaku.
- Sarana dan Prasarana pelayanan masih terus diperbaharui mengingat ketersediaan anggaran yang tidak cukup untuk dilakukan pengadaan sarana sekaligus sehingga pengadaan sarana dan prasarana dilakukan bertahap.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, hal ini dikarenakan proses verifikasi berkas yang masuk baik yang melalui pelayanan online maupun yang secara langsung harus melalui beberapa tahapan, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi oleh pejabat fungsional dan Kepala Bidang yang

bertugas, penginputan data yang selanjutnya di TTE oleh Kepala Dinas. Selain itu jaringan pusat yang kadang-kadang mengalami maintenance serta listrik yang sering padam sehingga memperlambat penyelesaian pengurusan adminduk.

- Meningkatkan keterampilan dan motivasi kerja serta kedisiplinan dengan mentaati jam kerja yang telah ditetapkan,
- Diharapkan dalam melaksanakan pelayanan agar menyambut lebih ramah dan senyum serta lebih komunikatif dalam memberikan informasi kepada penerima pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan dimulai dari unsur yang memiliki nilai paling rendah dan unsur pelayanan yang memiliki nilai yang cukup tinggi harus dipertahankan.

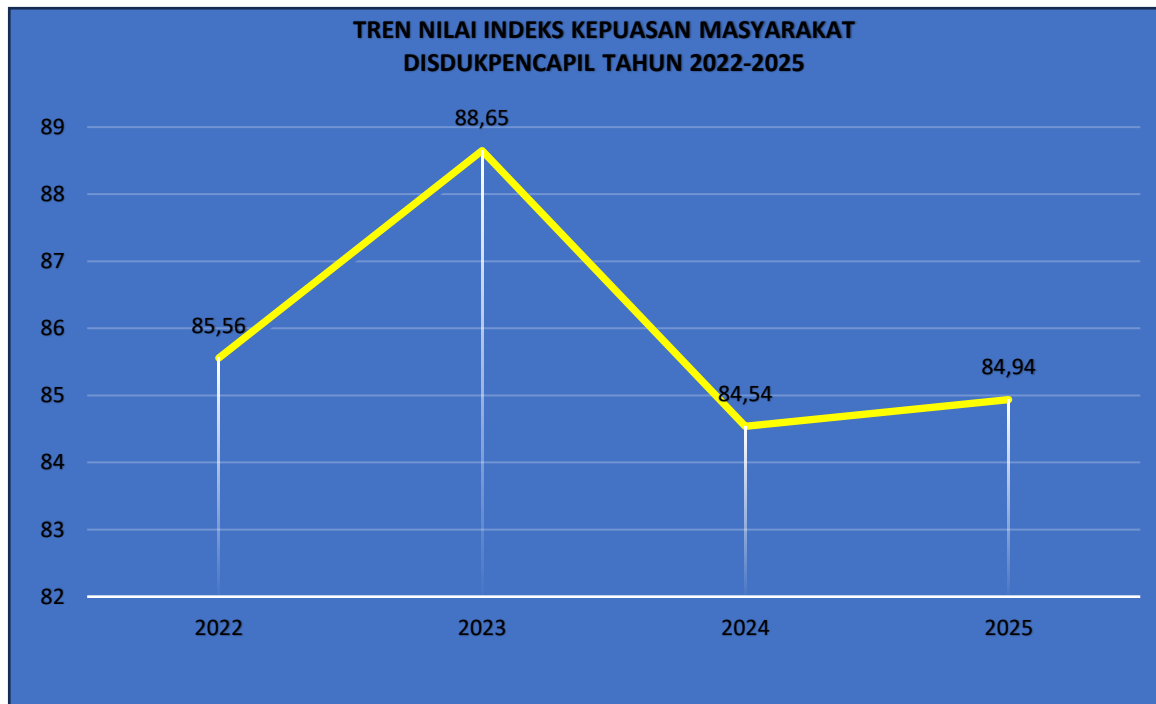
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Penyelesaian	Memanfaatkan kemajuan teknologi Informasi untuk efektifitas waktu pelayanan	√	√	√	√	
		Perekrutan personil/petugas pelayanan karena ketidak seimbangan antara jumlah petugas pelayanan dengan jumlah masyarakat yang akan dilayani	√			√	
		Koordinasi tentang ketersediaan jaringan yang optimal dengan semua pihak yang terkait	√	√	√	√	
2.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Memaksimalkan secara optimal penggunaan sarana dan prasarana yang ada	√	√	√	√	
		Pengusulan pengadaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan		√		√	
		Memelihara sarana dan prasarana yang masih bisa digunakan	√	√	√	√	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait

pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat serta untuk menilai kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan yang diselenggarakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kepulauan selayar dari tahun 2019 – 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik atau peningkatan kualitas pelayanan dari tahun 2022 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar yaitu dari nilai IKM sebesar 85,56 % meningkat menjadi 88,65 %. Namun pada Tahun 2024 terjadi penurunan kinerja penyelenggara pelayanan public atau penurunan kualitas pelayanan dimana indeks kepuasan masyarakat yang hanya sebesar 84,54 %. Penurunana nilai Index kepuasa masyarakat (IKM) ini disebabkan karena sering terjadi maintenance jaringan pada saat masih melakukan pelayanan Offline di Mall Pelayanan Publik. Namun pada tahun 2025 nilai IKM meningkat meskipun belum signifikan yaitu sebesar 84,94 %. Hal ini menjadi tugas para penyelenggara dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk perlu meningkatkan lagi kinerjanya agar tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan public juga meningkat demi memperbaiki citra kinerja pelayanan public di mata masyarakat. Namun demikian indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 masih termasuk dalam kategori baik.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, secara umum telah mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,94 %. Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar menunjukkan adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public tahun 2025, dimana pada Tahun 2024 Nilai SKM sebesar 84,54% sedangkan pada Tahun 2025 meningkat sebesar 0,40 %. Ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut pada umumnya sudah baik , Namun kinerja penyelenggara pelayanan masih harus terus ditingkatkan.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,123 dan Sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai 3,152.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran biaya/tarif pelayanan dengan nilai 3,990 dan yang mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dari unsur layanan adalah Penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai sebesar 3.383.

Kepulauan Selayar, 28 mei 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Drs. ANDI PATONRANGI PASBAL, M.M

NIP. 19670905 198811 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR									
Tanggal Survei :		Jam Survei :		☐ 08.00 - 12.00 ☐ 13.00 - 17.00					
PROFIL Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :Tahun Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA ☐ LAINNYA.....(sebutkan) Jenis Layanan yang diterima :(KTP, KK, AKTA dll)									
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYAN <i>(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>									
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.								P *)
	a. Tidak Kompeten								1
	b. Kurang Kompeten								2
	c. Kompeten								3
	d. Sangat Kompeten								4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini								
	a. Tidak Mudah								1
	b. Kurang Mudah								2
	c. Mudah								3
	d. Sangat Mudah								4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.								
	a. Tidak Cepat								1
	b. Kurang Cepat								2
	c. Cepat								3
	d. Sangat Cepat								4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan								
	a. Tidak Kompeten								1
	b. Kurang Kompeten								2
	c. Kompeten								3
	d. Sangat Kompeten								4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan								
	a. Tidak Sopan dan Ramah								1
	b. Kurang Sopan dan Ramah								2
	c. Sopan dan Ramah								3
	d. Sangat Sopan dan Ramah								4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana								
	a. Buruk								1
	b. Cukup								2
	c. Baik								3
	d. Sangat Baik								4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan								
	a. Sangat Mahal								1
	b. Cukup Mahal								2
	c. Murah								3
	d. Gratis								4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan								
	a. Tidak Sesuai								1
	b. Kurang Sesuai								2
	c. Sesuai								3
	d. Sangat Sesuai								4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan								
	a. Tidak Ada								1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi								2
	c. Berfungsi kurang maksimal								3
	d. Dikelola dengan baik								4

OPD/Unit Layanan Publik	Nilai SKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	84,94	204	Kualitatif	1. Waktu Penyelesaian	- Memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan, - Perekrutan personil/petugas pelayanan karena ketidakseimbangan antara jumlah petugas pelayanan dengan jumlah masyarakat yang akan dilayani - Koordinasi tentang ketersediaan jaringan yang optimal dengan semua pihak yang terkait
				Sarana dan Prasarana Pelayanan	- Memaksimalkan secara optimal penggunaan sarana dan prasarana yang sudah ada - Pengusulan pengadaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan - Memelihara sarana dan prasarana yang masi bisa digunakan.

2. Hasil Olah Data SKM

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1.0000 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.6000 – 3.0640	65.00 – 75.60	C	Kurang Baik
3	2.0641 – 3.5320	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.0000	88.31 – 100.00	A	Sangat baik

3. REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang Diterima	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	Laki-laki	45	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
2	Perempuan	43	S1	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu	3	3	3	3	3	3	4	3	4

					Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran									
3	Perempuan	39	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	2	1	1	1	2	4	4	1
4	Perempuan	25	SMA	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	4	1
5	Perempuan	24	SMA	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	Perempuan	26	S1	PHL	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	3	3	3	4	4	4
7	Perempuan	28	SMA	PHL	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	3	3	4	3	3
8	Laki-laki	46	SMA	PETANI	Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Perempuan	31	S1	WIRAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	2	3	3	2	4	3	1
10	Laki-laki	18	SMA	PELAJAR	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	4	4	3	4	3	4	3	4
11	Laki-laki	43	SMA	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	4	4	4	3	4	3	4
12	Laki-laki	27	S1	Guru	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	4	4	3	4	3	4	4	4
13	Laki-laki	33	SD	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	2	4	3	4
14	Perempuan	22	SMP	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	4	3	3	4	4	4	4
15	Perempuan	30	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16	Laki-laki	35	S1	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17	Perempuan	27	S1	PTT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4

18	Perempuan	25	S1	TIDAK BEKERJA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
19	Perempuan	30	S1	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	3	3	3	3	3	4	3	4
20	Perempuan	26	S1	PERANGKAT DESA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	3
21	Laki-laki	32	SMA	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	2	1	3	2	4	3	2
22	Perempuan	35	SMA	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	4	3	3	3	3	3	4	3	4
23	Perempuan	24	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	2	3	2	2	3	2	4	3	3
24	Perempuan	25	S1	HONORER	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
25	Laki-laki	27	SMA	PHL	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	3	3	4	4	4
26	Perempuan	28	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	Perempuan	20	SMP	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	4	3	4	4	4	3	4	3	4
28	Laki-laki	33	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
29	Perempuan	28	SMP	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
30	Laki-laki	25	SMA	NELAYAN	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	4	4	4	4	4

31	Perempuan	34	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	2	3	3	3	4	4	4
32	Perempuan	28	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
33	Laki-laki	36	SMA	SWASTA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
34	Laki-laki	32	SMA	PETANI	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
35	Laki-laki	39	S1	PERANGKAT DESA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	2	4	3	4
36	Perempuan	27	SMA	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	Perempuan	19	SMA	PELAJAR	Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Perempuan	25	SMA	IRT	Pembuatan Akta Kelahiran	3	4	3	4	3	3	4	4	4
39	Perempuan	22	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Perempuan	25	S1	MAHASISWA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	4	3	3	4	4	4	3	4
41	Perempuan	14	SMP	PELAJAR	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	4	3	4	4	4	3	4
42	Perempuan	30	S1	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
43	Perempuan	17	SMA	PELAJAR	Perekaman KTP-el	3	3	3	3	3	3	4	3	4
44	Laki-laki	24	SMA	MAHASISWA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4

45	Perempuan	52	SMA	WIRSAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	3	4	4	4	4	4
46	Laki-laki	35	SMA	NELAYAN	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	4	3	3	2	4	3	4
47	Laki-laki	41	SMA	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
48	Perempuan	34	SMA	IRT	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	1	2	3	2	4	2	2
49	Perempuan	33	SMA	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
50	Perempuan	30	SMA	PTT	Pembuatan Akta Kematian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	Perempuan	23	SMA	HONORER	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
52	Perempuan	39	S1	PNS	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
53	Laki-laki	45	S1	WIRSAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	4	4	4	3	3	4	3	3
54	Perempuan	23	SMA	HONORER	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
55	Perempuan	23	SMA	STAF DESA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
56	Perempuan	28	S1	PHL	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
57	Perempuan	52	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	4	3	4	4	4

58	Perempuan	37	SMA	STAF DESA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	3	4
59	Perempuan	28	SMA	STAF DESA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	4	4	4
60	Laki-laki	37	SMA	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
61	Laki-laki	40	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	4	3	3	3	4	4	4	4
62	Laki-laki	42	S1	PPPK	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	4	3	4	3	4
63	Perempuan	47	S1	HONORER	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	4	3	3	3	3	4	4	4
64	Perempuan	50	S1	PNS	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
65	Laki-laki	30	S1	PPPK	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	4	3	4
66	Laki-laki	21	SMA	Swasta	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	3	3	4	4	4
67	Perempuan	47	SMA	Petani	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	2	1	1	2	2	2	4	2	3
68	Perempuan	26	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
69	Perempuan	33	SMA	IRT	Pembuatan Akta Kelahiran	4	3	2	3	3	3	4	3	3
70	Laki-laki	34	SMA	PERANGKAT DESA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	3	4

71	Laki-laki	32	SMA	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
72	Perempuan	28	SMA	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	4	3	3	4	4	4	4	4
73	Perempuan	22	SMA	PHL	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
74	Perempuan	39	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	4	3	3	3	3	4	3	4
75	Laki-laki	42	SD	Petani	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
76	Perempuan	26	S1	HONORER	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
77	Perempuan	35	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
78	Perempuan	37	S2	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Perempuan	33	SMA	WIRSAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	4	4	3	4	3	4
80	Laki-laki	28	S1	SWASTA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	3	4	3	4	4	4
81	Perempuan	25	SMA	HONORER	Pembuatan Akta Kematian	3	4	3	3	4	3	4	3	4
82	Laki-laki	35	SMA	WIRSAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Perempuan	21	SMP	WIRSAUSAHA	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	4	4	4	4	4	3	4
84	Laki-laki	17	SMA	PELAJAR	Perekaman KTP-el	4	3	3	3	3	3	4	3	4
85	Laki-laki	43	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4

86	Perempuan	45	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
87	Perempuan	35	S1	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	4	3	3	3	4	4	4
88	Perempuan	37	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Perempuan	27	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	3	3	3	4	3	4
90	Laki-laki	44	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	2	4	3	4
91	Perempuan	28	SMA	IRT	Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak)	4	4	3	4	3	3	4	4	4
92	Perempuan	21	SMA	SALES	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
93	Perempuan	26	SMA	PERANGKAT DESA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
94	Perempuan	28	S1	PPPK	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
95	Laki-laki	32	SMA	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	Perempuan	25	S1	HONORER	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	2	4	3	4
97	Perempuan	36	SMA	IRT	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	4	4	4	4
98	Laki-laki	29	SMA	Swasta	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	4	3	4
99	Laki-laki	38	S1	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu	3	3	2	2	3	3	4	3	3

					Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran									
100	Perempuan	45	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
101	Perempuan	40	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	4	3	3	4	4	4	4	4
102	Laki-laki	17	SMA	Pelajar	Perekaman KTP-el	3	3	3	3	3	3	4	4	4
103	Perempuan	48	S1	Wirausaha	Perubahan Data Kependudukan	3	3	3	3	4	4	4	3	4
104	Perempuan	51	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pindah Datang / Pindah Keluar Penduduk	3	3	3	3	4	3	4	3	4
105	Laki-laki	17	SMA	Pelajar	Perekaman KTP-el	3	4	3	3	4	4	4	4	4
106	Perempuan	34	S1	Wirausaha	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	Laki-laki	35	S1	PNS	Pembuatan Akta Kelahiran	4	1	3	3	3	3	4	4	4
108	Perempuan	37	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Perempuan	30	SMA	HONORER	Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Perempuan	17	SMA	Pelajar	Perekaman KTP-el	4	3	3	3	3	4	4	3	4
111	Perempuan	18	SMA	Pelajar	Pembuatan Akta Kelahiran	4	3	4	3	4	3	4	3	4
112	Perempuan	27	SMA	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	2	3	2	4	3	4
113	Perempuan	18	SMA	Pelajar	Perekaman KTP-el	3	3	3	3	3	3	4	3	4
114	Laki-laki	35	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	4	3	4	3	4

115	Perempuan	40	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
116	Laki-laki	40	SMA	PETANI	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
117	Perempuan	20	SMA	HONORER	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
118	Laki-laki	32	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	4	3	4	3	4
119	Laki-laki	51	SMA	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
120	Perempuan	27	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	4	4	4	3	3	4	3	4
121	Perempuan	38	SD	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
122	Perempuan	40	SMA	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
123	Laki-laki	45	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	3
124	Laki-laki	47	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
125	Perempuan	33	S1	PPPK	Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	3	3	4	4	4	4	4
126	Perempuan	27	S1	HONORER	Pembuatan Akta Kelahiran	4	3	3	4	4	4	4	4	4
127	Perempuan	31	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	4	4	4
128	Laki-laki	30	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4

129	Perempuan	36	SMA	Staf Desa	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	4	3	3	4	4	3	4	3	4
130	Perempuan	23	S1	SWASTA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
131	Perempuan	25	S1	HONORER	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
132	Laki-laki	30	SMA	Perangkat Desa	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Perempuan	35	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	3	3	3	4	4	4
134	Laki-laki	43	S1	PNS	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
135	Perempuan	29	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
136	Laki-laki	36	SMA	Swasta	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
137	Perempuan	35	S1	PPPK	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	4	3	3	4	3	4	3	4
138	Perempuan	28	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Laki-laki	41	S1	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	2	4	3	4
140	Laki-laki	38	SMA	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	2	3	3	4
141	Laki-laki	18	SMA	WIRAUSAHA	Perekaman KTP-el	3	3	3	3	3	3	4	3	1
142	Perempuan	35	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	2	3	3	1	4	3	4

143	Laki-laki	41	SMP	WIRSAUSAHA	Pindah Datang / Pindah Keluar Penduduk	4	4	3	3	3	3	4	3	4
144	Laki-laki	35	SMA	Swasta	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
145	Laki-laki	39	SMA	Swasta	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	4	4	4	3	4
146	Perempuan	28	SMA	HONORER	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	2	3	3	3	4	4	4
147	Perempuan	30	SMP	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Perempuan	38	S1	PPPK	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Perempuan	31	S1	WIRSAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	4	3	3	3	3	4	3	3
150	Perempuan	35	S1	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	4	3	4	3	4
151	Perempuan	49	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
152	Perempuan	49	SMA	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
153	Perempuan	38	S1	WIRSAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	2	3	3	2	4	3	3
154	Perempuan	52	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	4	3	4	3	4
155	Perempuan	35	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	2	3	3	2	4	3	3

156	Perempuan	31	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	4	4	4	2	4	4	4
157	Perempuan	25	SMA	PELAJAR	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	4	3	4	3	4	4	3	4
158	Laki-laki	38	S1	Swasta	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	2	3	3	4	3	4
159	Perempuan	32	S1	PHL	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
160	Perempuan	30	S1	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	Laki-laki	28	SMA	PELAJAR	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
162	Perempuan	27	SMA	SWASTA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
163	Perempuan	21	SMA	SWASTA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	3	4	4	4	4	4	4	4
164	Laki-laki	27	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	3	3	4	3	4	4	4	4
165	Perempuan	30	S1	SWASTA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	4	3	4	3	3	4	3	4
166	Perempuan	27	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	3	4
167	Perempuan	33	S1	SWASTA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu	3	3	4	3	3	3	4	3	4

					Keluarga (KK), Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak)									
168	Perempuan	53	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	4	3	3	4	3	4
169	Perempuan	38	S1	GURU	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Perempuan	30	SMA	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
171	Perempuan	47	SMA	WIRAUUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	2	3	3	3	2	4	3	3
172	Laki-laki	36	SMA	SWASTA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Akta Kelahiran	3	4	3	4	4	3	4	4	4
173	Laki-laki	35	S1	PPPK	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	3
174	Perempuan	28	SMA	SWASTA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	Perempuan	33	SMA	PHL	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
176	Perempuan	31	SMA	IRT	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
177	Perempuan	23	S1	SWASTA	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	4
178	Perempuan	18	SMA	Pelajar	Perekaman KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	Laki-laki	30	S1	SWASTA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
180	Laki-laki	25	SMA	STAF DESA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	Laki-laki	20	SMA	SWASTA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	4	4	4	4	4	4	4	4

182	Laki-laki	21	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
183	Perempuan	25	SMA	SWASTA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
184	Laki-laki	34	S1	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	3	4	3	3
185	Perempuan	28	SMA	TENAGA KONTRAK	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	4	4	4	4	4	4	4	4
186	Laki-laki	32	SMA	SWASTA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	4	4	3	4
187	Perempuan	36	S1	WIRAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	3	3	4	3	4
188	Laki-laki	29	SMA	PENJUAL BAKSO	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	4	4	3	4	2	4	3	4
189	Laki-laki	20	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	4	3	3	4	4	4	4	4
190	Perempuan	19	SMA	PELAJAR	Pembuatan Akta Kematian	3	3	3	3	3	3	4	4	4
191	Perempuan	32	S1	Swasta	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
192	Laki-laki	25	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan Akta Kematian	3	4	3	3	3	3	4	4	3
193	Perempuan	34	S1	PNS	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	4	3	3	3	3	4	4	4
194	Laki-laki	28	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	4	3	4	3	4
195	Perempuan	18	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	4	3	4
196	Perempuan	18	SMA	PELAJAR	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	3	3	2	4	3	4
197	Perempuan	19	SMA	PELAJAR	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	3	3	2	4	3	4	3	2
198	Laki-laki	53	SMA	WIRAUSAHA	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	4	4	3	4	4	3	4	4	4

199	Laki-laki	22	SMA	MAHASISWA	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	4	4	4	3	4
200	Perempuan	30	SMA	IRT	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	4	4
201	Perempuan	30	SMA	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
202	Perempuan	40	S1	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	4	3	3	4	3	4	3	4
203	Perempuan	40	SMA	WIRAUUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	Perempuan	31	S1	HONORER	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	2	4	3	4
JUMLAH						674	666	637	667	679	643	814	676	782
NRR/UNSUR						3,304	3,265	3,123	3,270	3,328	3,152	3,990	3,314	3,833
NRR TERTIMBANG/UNSUR						0,367	0,363	0,347	0,363	0,370	0,350	0,443	0,368	0,426
TOTAL NNR TERTIMBANG/UNSUR														3,397
NILAI IKM														84,94 (Baik)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Rata-rata
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	U1	3,304
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	U2	3,265
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	U3	3,123
4	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	U4	3,270
5	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	U5	3,328
6	Sarana dan prasarana pelayanan	U6	3,152
7	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	U7	3,990
8	Kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan dan hasil yang diberikan	U8	3,314
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	U9	3,833

Keterangan :

- U1 – U9 : Unsur – Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata – Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang X 25
- NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Perunsur dibagi Jumlah Kuisioner yang Terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur : NRR Per Unsur x 1/9