

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MAKASSAR
TAHUN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya “Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar” dapat disusun. Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah mengetahui indeks kepuasan masyarakat serta menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dan untuk menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Bersama ini kami sebagai pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu untuk mensukseskan pelaksanaan kegiatan ini.

Dan dengan terselesaikannya laporan akhir kegiatan ini, kami berharap apa yang terangkum dalam laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya untuk masyarakat Kota Makassar. Demikian kami sampaikan, terima kasih.



Makassar, Juni 2025

KAPALA DINAS,

M.H. HATIM, S.STP., M.Tr.A.P

angkat : Pembina Tk.I/ IVb

NIP. 19861017 200602 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR..... v

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang..... 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 1

 1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 4

 2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat..... 4

 2.2 Metode Pengumpulan Data..... 4

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 5

 2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 5

 2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT..... 7

 3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat 7

 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan
 Sipil Kota Makassar 7

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT..... 9

 4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9

 4.2 Saran dan Kritik..... 9

 4.3 Rencana Tindak Lanjut..... 9

 4.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 10

BAB V KESIMPULAN 12

LAMPIRAN..... 13

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar	5
Tabel 2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pencatatan Sipil Kota Makassar	8
Tabel 4 Rencana tindak lanjut perbaikan SKM.....	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar **1**

Gambar 2 Latar Belakang..... **12**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan 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, mengamatkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system 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.

Dalam mengamatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan public 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 Kota Makassar sebagai salah satu penyedia layanan public di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan public 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 elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas ata yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 144 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan;
- h. Peraturan Walikota Makassar Nomor 94 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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 online yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar :

Adapun sasaran dilakukan SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Manual dan Google Formulir yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yaitu :

- 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 layanan.

- 6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan 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 pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. **Sarana dan prasarana** : Saran adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam memvapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggarannya suatu proses (usaha, pembangunan,proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar pada waktu jam pelayanan sedang sibuk. 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 Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel. 1. Waktu Pelaksanaan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Jan 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari – Mei 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei – Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diambil dari masyarakat yang sedang atau pernah menerima pelayanan berkaitan dengan fasilitas kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Populasi diambil dari jumlah penduduk usia produktif (17 – 60 tahun) yang melakukan pengurusan online pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yaitu 75.861 jiwa. Dari jumlah populasi tersebut kemudian disesuaikan dengan table Morgan & Krejcie didapatkan sampel sebanyak kurang lebih 384 responden. Berikut merupakan rumus dalam pengambilan sampel :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P = (Populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$

d = 0,05

HASIL PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data (survei), jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Tahun 2025 pada bulan Januari - Mei sebanyak 384 responden, dengan karakteritik sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	126	33%
		Perempuan	258	67%
2	Usia	15 – 25 Tahun	41	11%
		26 – 35 Tahun	127	33%
		36 – 45 Tahun	171	45%
		46 – 55 Tahun	28	7%
		> 55 Tahun	17	4%
3	Pendidikan	Tidak tamat SD	15	4%
		SD/ Sederajat	31	8%
		SLTP/ Sederajat	47	12%
		SLTA/ Sederajat	98	26%
		Diploma	72	18%
		S1/S2/S3	121	31%
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	78	20%
		Wiraswasta	97	26%
		Pegawai Swasta	113	29%
		ASN/TNI/POLRI	88	23%
		Lain-lain	8	2%

Sumber: Data diolah, Juni 2025

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan

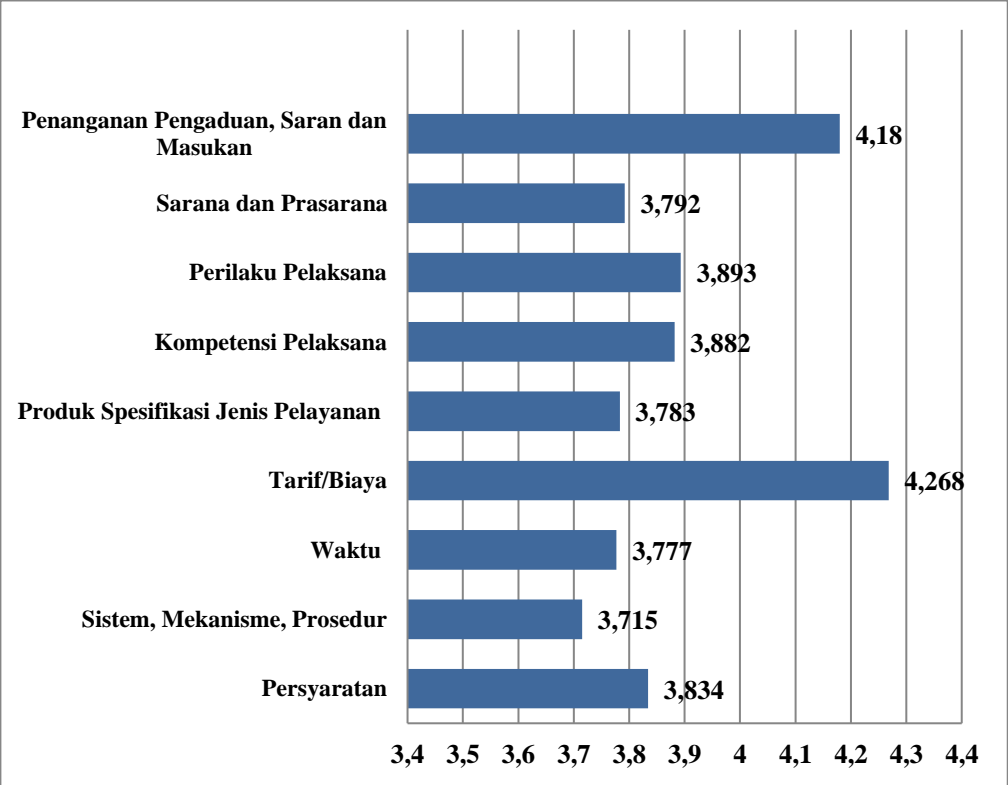
Sipil Kota Makassar

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sebagai berikut :

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3.834	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.715	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3.777	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	4.268	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.783	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.882	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.893	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.792	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.180	A	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3.9 = A (Sangat Baik)		
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		98 = A (Sangat Baik)		

Sumber: Data diolah, Juni 2025



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sebesar 98 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Sangat Baik (A). Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai yaitu sebesar 4,268. Sedangkan, unsur dengan nilai terendah adalah unsur sistem, mekanisme, prosedur (U2) dengan nilai 3,715.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data indeks kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat diketahui bahwa :

- 1. Sistem, Mekanisme, Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3.715.
- 2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,268.

4.2 Saran dan Kritik

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan dan diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Daftar online kurang dipahami”
- “Mohon untuk pelayanan daftar onlinenya di mudahkan kembali”

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

- Karena kurangnya sosialisasi dan literasi masyarakat tentang layanan digital yang diterapkan.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 05 Mei 2025. Penentuan perbaikan direncanakan rindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dituangkan dalam table berikut :

Tabel 4. Rencana tindak lanjut perbaikan SKM

No		Program/Kegiatan	Waktu	
----	--	------------------	-------	--

	Prioritas Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Melakukan koordinasi dengan bagian IT	√	√			-
		Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat saat melakukan pelayanan			√	√	-

4.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengembalian kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan 9 tren layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Tahun 2023 – 2025

Berdasarkan table di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai IKM sebesar **98**.
2. Unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan adalah **U2 Sistem, Mekanisme, Prosedur** dengan nilai yaitu **3.715**.
3. Sedangkan, unsur yang masuk dalam pertahankan prestasi adalah **U4 Biaya/Tarif** dengan nilai yaitu **4,268**.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA 5. WIRASWASTA	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk	
b. Kurang cepat		b. Cukup	
c. Cepat.		c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal		a. Tidak ada.	
b. Cukup mahal		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Murah		c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Gratis		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai.			
d. Sangat sesuai			

SARAN DAN MASUKAN:

2. Hasil Olah Data

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	3	4	3	3	4	4	4
9	2	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	3	3	4	3	3	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	3	2	3	4	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	2	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4
23	3	3	3	4	4	3	3	3	4
24	3	4	3	4	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	2	3	4	3	4	4	4	4
27	4	4	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	3	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	3	4	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	4	4	3	4	4	3	4
46	4	3	4	4	3	4	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	4	3	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	3	3	4	4	3	3	4	4
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	3	4	4	3	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	4	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	4	4	3	4	3	4
72	3	4	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	4	3	4
74	3	3	3	4	3	3	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	4	3	4	4
83	3	3	4	4	3	3	3	3	4
84	3	3	4	4	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4

86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	3	4	3	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	2	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	3	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	2	2	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	4	3	3	3	4
109	3	3	4	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	4	4	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	4	3	3	4	3	3	3	3	4
115	4	3	4	4	4	4	4	4	4
116	3	1	3	4	3	3	3	2	4
117	2	2	2	2	3	2	3	2	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	3	4	4	3	4
121	3	3	3	4	4	3	3	3	3
122	4	4	4	4	3	4	3	3	4
123	3	3	4	4	3	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	3	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	4	3	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	4	4	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	3	3	4	4	4	4	4	4
136	4	3	3	4	3	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	3	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	4	3	4	3	4	4	3	4
142	3	3	3	4	3	4	4	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	3	3	4	4	3	3	3	4
145	4	3	4	4	3	3	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	4	3	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	3	4	3	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	4	4	3	3	4	3	4
153	3	4	4	4	3	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	3	4	4	4	4
159	3	3	3	4	4	3	3	3	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	4	4	3	4	3	4	4	3	4
168	4	4	4	4	4	4	3	3	4
169	3	3	4	4	3	3	4	4	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	3	4	4	3	4	3	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	2	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4

179	3	3	3	4	4	3	3	3	4
180	3	2	2	4	3	3	3	3	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	3	3	4	3	3	3	3	4
183	2	1	2	4	2	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	3	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	4	4	3	3	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	3	3	4	4	4	3	3	3	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	4	4	4	3	4	4	3	4
195	4	4	4	4	3	4	3	4	4
196	2	2	1	2	3	2	1	2	1
197	3	3	3	4	3	4	4	4	4
198	3	3	3	4	3	4	4	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	2	4
200	3	3	3	4	3	4	4	3	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	3	2	3	4	3	3	3	2	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	4	4	3	4	3	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	1	1	4	3	3	3	3	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	1	1	4	3	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	4	3	4
213	4	3	4	4	3	4	4	3	4
214	4	3	3	4	3	4	4	3	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	2	3	4	3	3	4	3	1
218	3	3	4	4	3	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	4
224	4	4	4	4	3	4	4	4	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	1	3	4	3	3	3	3	4
228	3	4	3	4	4	4	3	3	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	3	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	4	4	3	4	4	3	1
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	3	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	3	4	3	3	3	3	4
241	4	4	3	4	4	4	4	4	4
242	3	3	4	4	3	3	4	4	4
243	3	3	4	4	3	4	3	3	1
244	3	3	3	4	3	3	3	3	4
245	4	3	3	4	3	4	3	3	4
246	4	4	3	4	4	4	3	3	4
247	3	3	3	4	3	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	3	4	4	3	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	4	3	4	3	3	3	3	1
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	3	3	4	3	4	3	3	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	4	4	4	3	4	4	3	4
264	4	4	4	4	3	4	4	3	4
265	4	4	3	4	4	4	4	4	4
266	4	3	3	4	4	3	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	3	3	4	3	3	3	3	3
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4
270	4	4	3	4	3	4	3	3	4
271	4	3	3	4	3	3	3	3	4

272	3	3	3	4	4	4	4	3	4
273	4	3	3	4	3	3	3	3	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	4	4	3	4	3	4	3	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	3	4	4	4	3	3	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	3	3	3	3	1
283	4	3	4	4	4	4	4	3	1
284	3	3	3	4	3	3	3	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	4	3	3	3	2	1
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	3	3	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	3	4	3	3	3	3	4
293	3	3	3	4	3	3	3	2	4
294	4	3	4	4	4	3	4	4	4
295	4	3	3	4	4	4	4	3	4
296	4	3	3	4	3	3	4	4	3
297	3	4	4	4	3	3	3	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	3	3	3	4	3	3	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	3	4	3	3	3	3	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	3	4	4	4	3	3	3	3	4
306	3	3	3	4	3	4	3	3	4
307	3	3	3	4	3	3	3	4	1
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	3	4	4	4	4
311	3	3	3	4	3	3	3	4	1
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	3	4	3	4	4	4	4
314	3	3	3	4	4	4	4	3	4
315	3	4	4	4	4	3	3	3	4
316	3	3	3	4	3	4	4	3	4
317	4	3	4	4	3	4	3	3	4
318	4	3	3	4	3	3	4	3	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	3	3	3	3	3	3	2	3
321	3	4	3	4	3	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4

323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	3	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	3	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	3	4	3	4	3	3	3	3	4
331	3	3	4	4	4	3	4	3	4
332	4	4	3	4	4	3	4	3	3
333	3	4	3	4	4	4	4	3	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	1	2	2	2	2	2	3	3	3
336	3	3	4	4	3	3	4	3	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	3	4	4	4	4	3	3	4
340	4	3	4	4	3	4	4	4	4
341	4	4	4	4	3	4	3	4	4
342	3	3	3	4	3	4	3	3	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	3	3	4	3	4	4	3	4
345	3	3	3	4	3	3	3	3	4
346	3	3	4	4	4	4	4	4	4
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4
348	3	3	4	4	3	3	4	2	4
349	3	4	4	4	3	3	3	4	4
350	4	4	4	4	3	4	4	3	4
351	4	3	3	4	4	4	3	3	4
352	3	3	3	3	3	3	3	3	4
353	4	4	4	4	4	4	3	4	4
354	3	4	3	4	3	3	3	3	4
355	3	3	3	4	4	4	3	3	4
356	3	3	4	4	3	4	3	3	4
357	4	4	3	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	3	4	3	4	4	4	4	4	4
362	3	4	3	4	3	3	4	3	4
363	4	3	4	4	4	4	4	4	4
364	3	3	3	4	3	3	3	3	3
365	4	3	4	4	4	4	3	3	4
366	3	3	3	4	3	4	3	3	4
367	4	3	3	4	3	3	3	3	4
368	3	3	4	3	3	3	3	3	4
369	4	3	4	4	4	4	4	3	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	3	3	3	3	3	3	3	3	4
372	3	3	3	4	3	3	3	3	4
373	4	4	4	4	4	4	3	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	3	4	4	4
376	4	3	3	4	4	4	4	3	4
377	3	3	3	3	3	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	3	3	3	2	3	3	4	3	3
380	4	3	4	4	4	4	4	3	4
381	4	3	3	4	3	4	4	3	4
382	3	3	3	4	3	3	3	3	4
383	4	4	3	4	4	4	4	4	4
384	3	2	3	4	2	3	3	3	3
SNilai /Unsur	1361	1319	1341	1515	1343	1378	1382	1346	1484
NRR / unsur	3,834	3,715	3,777	4,268	3,783	3,882	3,893	3,792	4,180
NRR tertbg/ unsur	0,426	0,413	0,420	0,474	0,420	0,431	0,433	0,421	0,464
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									*) 3,903
									**) 97,57

Keterangan :
- U1 s.d. U14 = 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 per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 98 = Sangat Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,834
U2	Prosedur	3,715
U3	Waktu pelayanan	3,777
U4	Biaya/tarif	4,268
U5	Produk layanan	3,783
U6	Kompetensi pelaksana	3,882
U7	Perilaku pelaksana	3,893
U8	Sarana dan Prasarana	3,792
U9	Penanganan Pengaduan	4,180

3. Dokumentasi

