

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 1 2023
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanahkan dan mewajibkan kepada Pemerintah Daerah untuk senantiasa meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas –asas umum pemerintahan dan korporasi. Komitmen pemerintah daerah memberikan indikasi pemberian perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Guna mengetahui tingkat kepuasan pelayanan publik, sebagai salah satu tolok ukur bahwa pemerintah telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah, maka pemerintah perlu selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui UU No 25 Tahun 2009 tersebut menghimbau pemerintah daerah untuk melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan.

SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Apabila pelaksanaan SKM terus dilaksanakan secara berkesinambungan maka pemerintah akan mendapatkan benang merah hubungan perbaikan atas pendapat atau keinginan masyarakat dengan membandingkan hasil pelaksanaan SKM setiap periodenya.

Dengan kata lain, SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 20 Tahun 2010

tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010–2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperbarui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM .

SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kota Makassar telah berkomitmen melaksanakan survey kepuasan masyarakat . Disdukcapil telah melakukan suvey untuk memonitor kepuasan pengguna layanan yaitu masyarakat bernama Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kemudian berubah nama menjadi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2015. Pada

pelaksanaan tersebut terdapat banyak perubahan baik dari sistem pelayanan maupun pemenuhan sarana prasarana yang ada serta terdapat perubahan Peraturan Menteri yang telah ditetapkan yaitu Permen PAN nomor 16 tahun 2014 sehingga Permen PAN nomor 25 tahun 2004 dinyatakan sudah tidak berlaku lagi. Setelah pelaksanaan SKM maka pada laporan kali ini akan digambarkan progress kepuasan masyarakat diwilayah Disdukcapil yaitu laporan hasil SKM Plus 2021.

Dengan adanya pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan suatu bentuk komitmen yang kuat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar guna menjalankan amanah Pemerintah demi terwujudnya pelayanan yang prima disegala unit pelayanan khususnya Disdukcapil dan UPTD dibawahnya.

1.2 Adapun dasar hukum penilaian Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;
4. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

1.3 Maksud Dan Tujuan

Maksud penyusunan SKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, kelemahan pelayanan terhadap kinerja unit pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu aparatur pemerintahan. Selanjutnya pelaksanaan SKM juga bertujuan untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan publik di unit kerja secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

1.4 Ruang Lingkup Survey SKM

Survey SKM yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Tahun 2021 dilaksanakan secara offline melalui pengisian survey kepuasan masyarakat .

BAB II

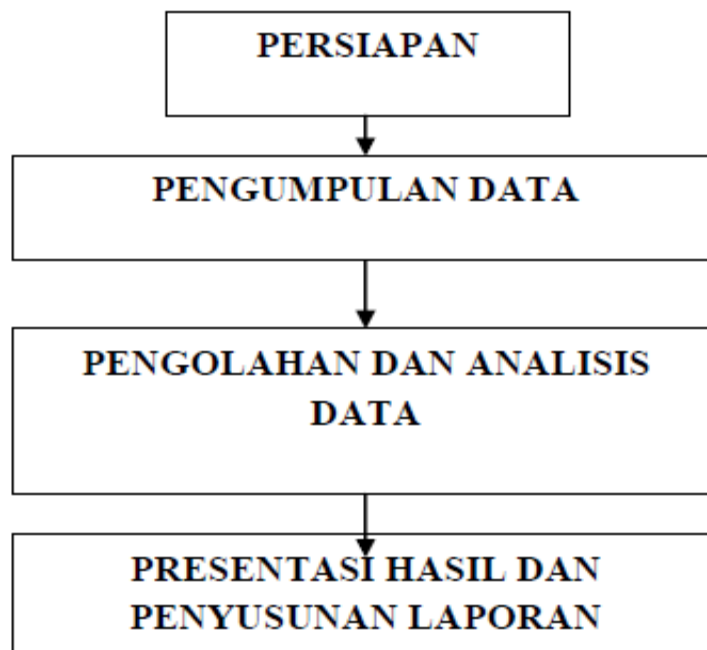
METODE DAN PENGOLAHAN DATA

2.1 pelaksanaan survey

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Tahapan dan Jadwal Kegiatan Survey

Berikut merupakan gambaran tahapan Survey Kepuasan Masyarakat periode juni sampai juli (20 hari kerja) tahun 2021



Gambar 2.1. Tahapan Survey SKM

2.2 Pengumpulan Data

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu pengumpulan data berupa kuesioner yang dibagikan kepada

masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 variabel unsur yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kesembilan unsur tersebut adalah:

1. **Persyaratan pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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 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 Petugas** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Maklumat Pelaksana** adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi pengumpulan data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan 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. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Pembagian waktu dan lokasi bagi masing-masing anggota Tim Kegiatan untuk melakukan Survey di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar, tersusun dalam Pelaksanaan Survey dilakukan dalam kurun waktu 2 bulan yaitu pada bulan Juni hingga Juli 2021. Berikut jadwal kegiatan SKM sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

2.5 Responden

Responden adalah orang atau warga yang mengurus per layanan, layanan yang disurvei sebanyak 6 (enam) layanan yaitu :

1. Akte kelahiran dengan 58 responden
2. Akte kematian dengan 50 responden
3. Akte perkawinan dengan 56 responden
4. KTP el dengan 89 responden
5. KIA dengan 90 reponden
6. Surat pindah dengan 72 responden

2.6 PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternative jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4.
- b. Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah butir}} = \frac{1}{17} = 0,058$$

- c. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yg terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- d. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

2.7 NILAI PERSEPSI

Berikut ini merupakan Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM , Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel pada tabel 2.3 berikut.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Penilaian persepsi sangat penting dalam mengukur hasil pelaksanaan SKM. Dalam membaca interval hingga penilaian kinerja pelayanan tabel nilai persepsi dapat memandu masyarakat dalam

menyimpulkan kinerja suatu institusi. Sehingga baik institusi maupun masyarakat nantinya dapat memberikan sumbangsih saran, pendapat hingga kritikan yang membangun.

Sejatinya, kegiatan SKM ini tidak hanya berlangsung 1 kurun waktu tertentu namun akan selalu dilaksanakan minimal 2 kali dalam 1 tahun sebagai salah satu alat penentu kebijakan pemerintah daerah khususnya pemerintah kota makassar.

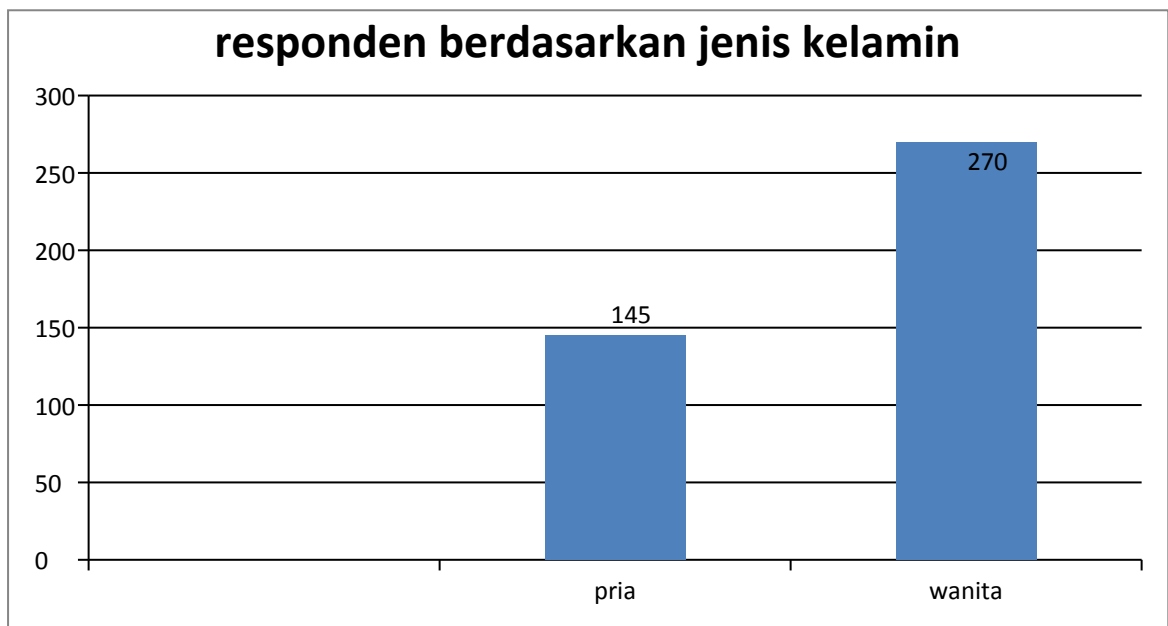
BAB III

HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Data Responden

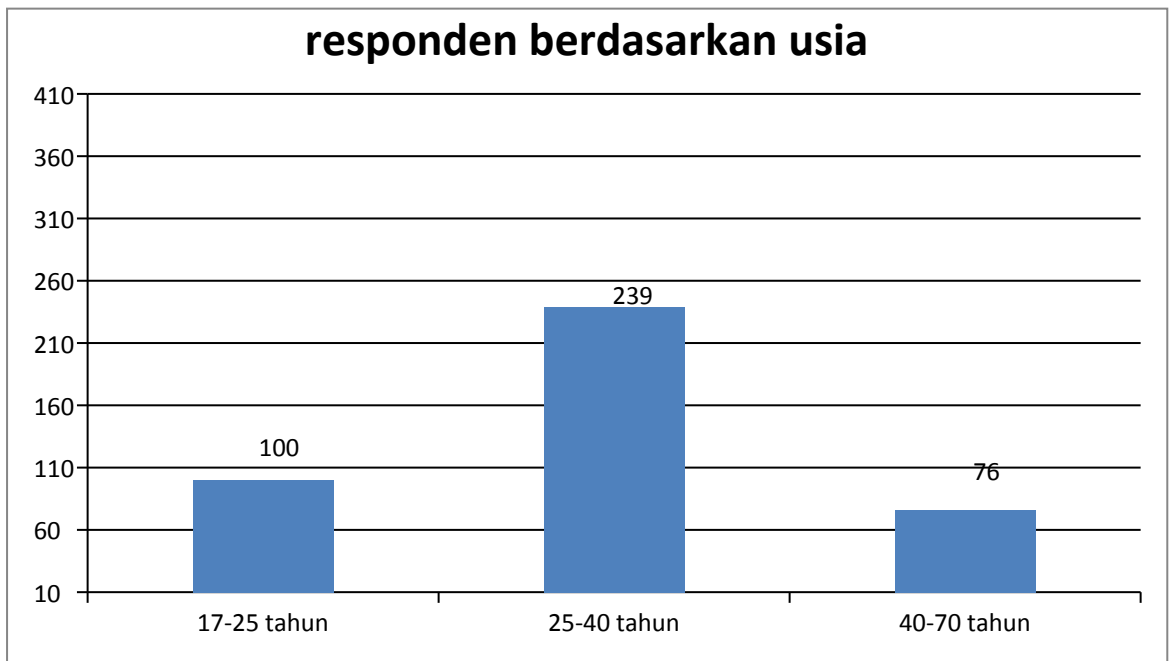
Dari beberapa responden yang memberikan penilaian SKM pada pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar periode bulan (Juni-Juli 2021), terdapat beberapa kategori responden diantaranya:

a. Jenis Kelamin



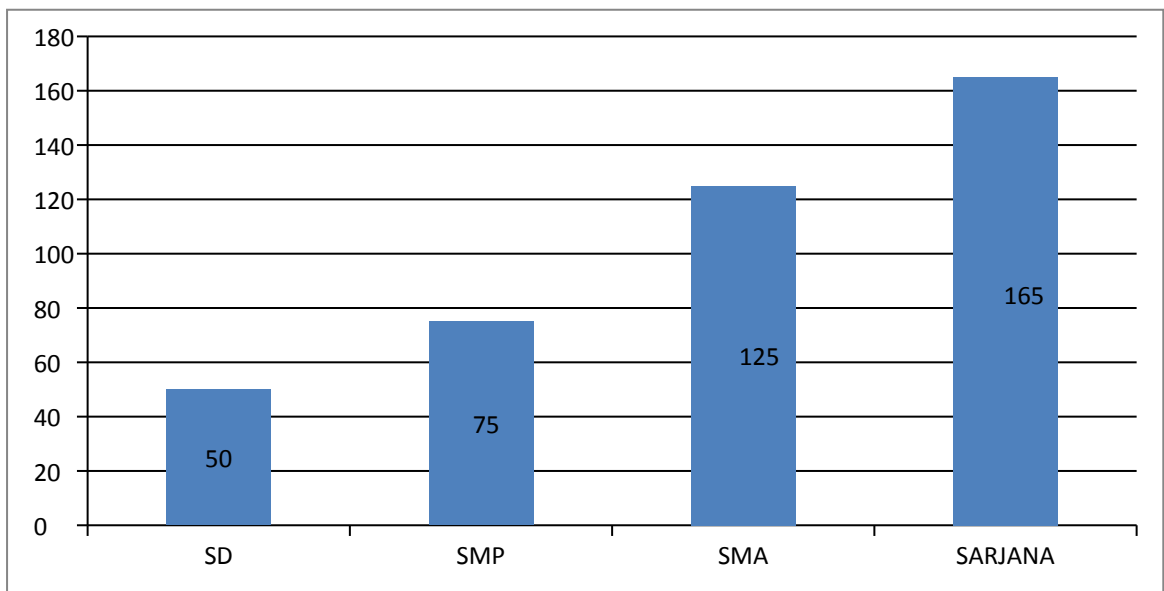
Gambar 2. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Usia



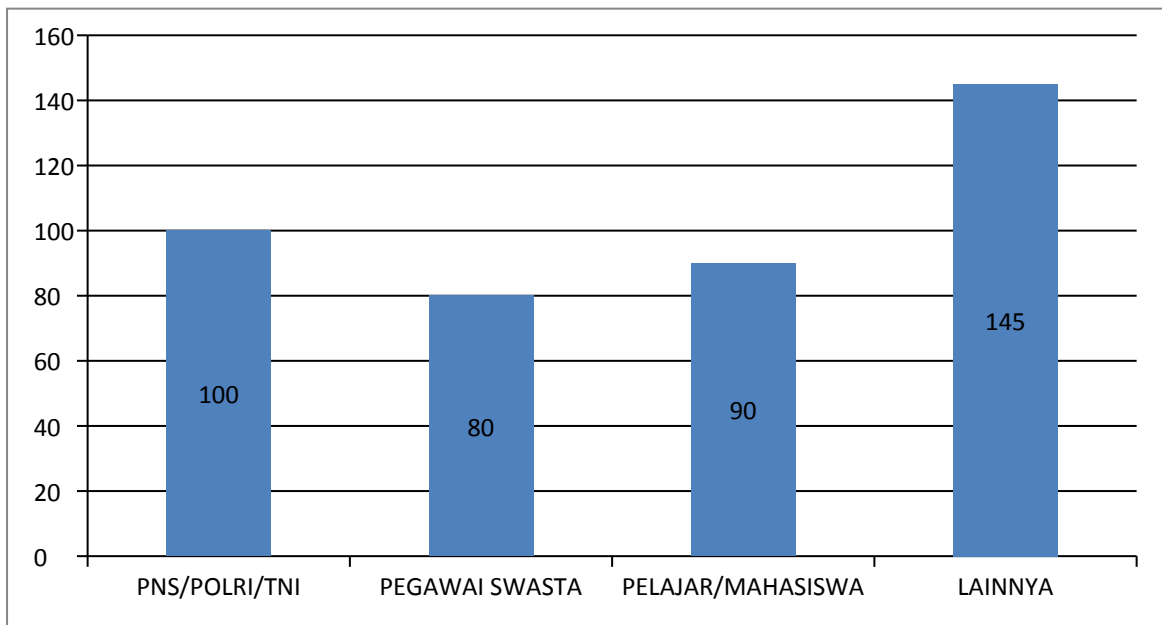
Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Usia

c. Pendidikan



Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan

d. Pekerjaan



Gambar 5. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **415** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	145	35%
		PEREMPUAN	279	67%
2	PENDIDIKAN	SD	50	12%
		SLTP	75	18%
		SLTA	125	30%
		SARJANA	165	40%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	100	24%
		PEGAWAI SWASTA	80	19%
		PELAJAR	90	21%
		LAINNYA	145	35%
		LAINNYA	207	50%

4	JENIS LAYANAN	LAYANAN AKTE KELAHIRAN	58	14%
		LAYANAN AKTE KEMATIAN	50	12%
		LAYANAN AKTE PERKAWINAN	56	13%
		LAYANAN KTP EL	89	21%
		LAYANAN KIA	90	22%
		LAYANAN SURAT PINDAH	72	17%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM per unit layanan dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur										
Kategori		C	D	D	B	A	C	D	B	C
IKM Unit Layanan		74,07 (C atau Kurang Baik)								

Berikut tabel hasil SKM per layanan :

Tabel Hasil SKM Akta Kelahiran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,22	Baik
2	Prosedur Pelayanan	2,87	Baik
3	Waktu pelayanan	3,06	Baik
4	Biaya/Tarif	3,84	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,10	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,33	Sangat Baik
8	Maklumat Pelaksana	3,31	Sangat baik
9	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	3,724	Sangat baik
NILAI SKM		3,34	
NILAI KONVERSI SKM		83,72	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		Sangat Baik	

Tabel Hasil SKM Akta Perkawinan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,10	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,08	Baik
3	Waktu pelayanan	3,12	Baik
4	Biaya/Tarif	4,51	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,17	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,12	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,44	Sangat Baik
8	Maklumat Pelaksana	4,00	Sangat baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat baik
NILAI SKM		3,50	
NILAI KONVERSI SKM		87,66	
MUTU PELAYANAN		A	

KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik
-------------------------------	--------------------

Tabel Hasil SKM Akta Kematian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,56	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,34	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,24	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayahan	3,34	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,48	Sangat Baik
8	Maklumat Pelaksana	3,76	Sangat baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat baik
NILAI SKM		3,58	
NILAI KONVERSI SKM		89,57	
MUTU PELAYANAN		A	

KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik
-------------------------------	--------------------

Tabel Hasil SKM KTP-EL
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,48	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,53	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,36	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,87	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayahan	3,51	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,58	Sangat Baik
8	Maklumat Pelaksana	3,86	Sangat baik
9	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	3,80	Sangat baik
NILAI SKM		3,62	
NILAI KONVERSI SKM		90,51	
MUTU PELAYANAN		A	

KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik
-------------------------------	--------------------

Tabel Hasil SKM KIA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,36	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,40	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,34	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,85	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayahan	3,44	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,47	Sangat Baik
8	Maklumat Pelaksana	3,80	Sangat baik
9	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	3,77	Sangat baik
NILAI SKM		3,54	
NILAI KONVERSI SKM		88,55	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		Sangat Baik	

Tabel Hasil SKM Surat Pindah

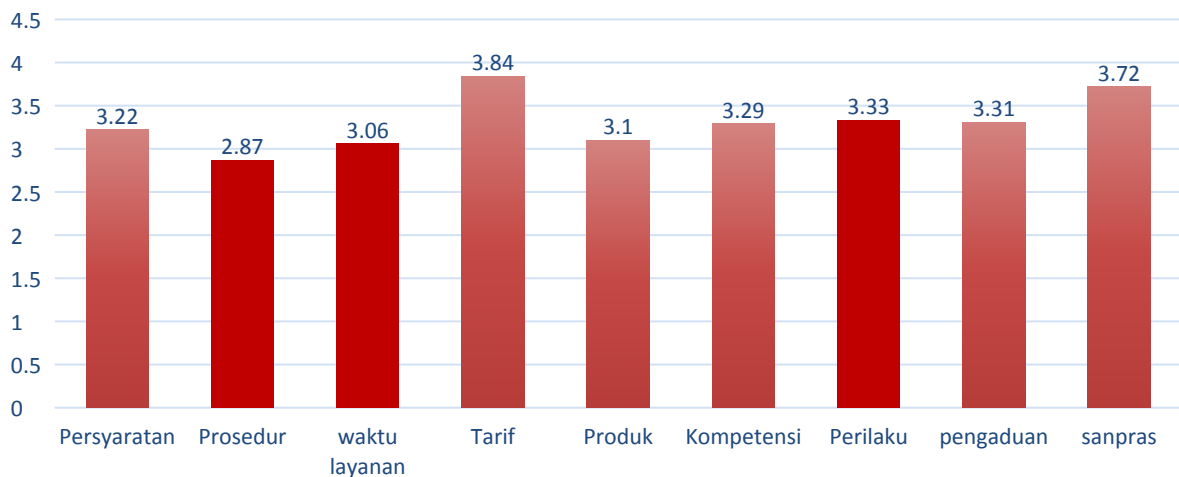
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,34	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,33	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,20	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,88	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayahan	3,30	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,29	Sangat Baik
8	Maklumat Pelaksana	3,50	Sangat baik
9	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	3,48	Sangat baik
NILAI SKM		3,40	
NILAI KONVERSI SKM		85,10	
MUTU PELAYANAN		A	

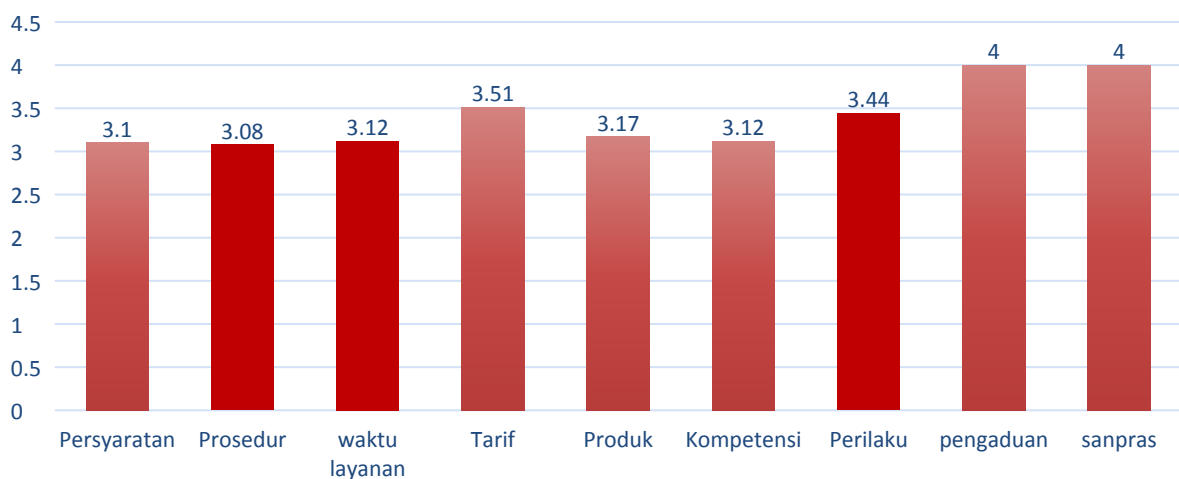
KINERJA UNIT PELAYANAN

Sangat Baik

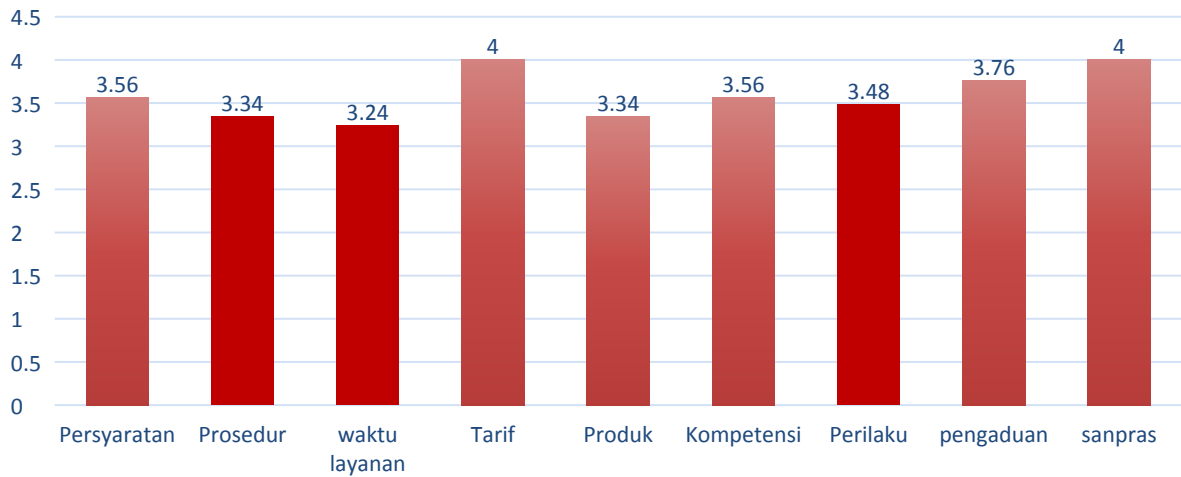
**IKM per Unsur layanan akte kelahiran pada Ddukcapil Kota Makassar
JAN-MARET 2023**



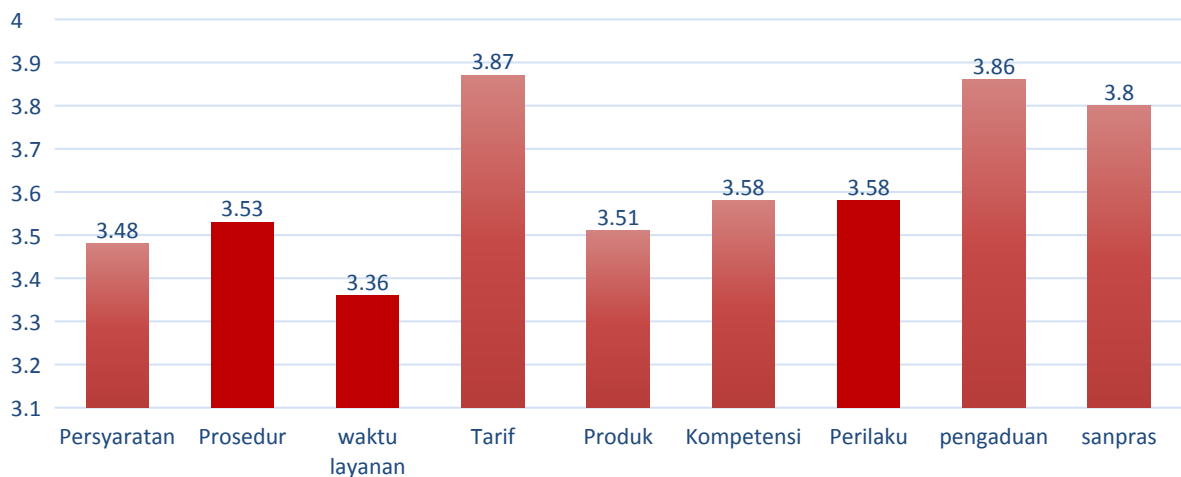
**IKM per Unsur layanan akte perkawinan pada Ddukcapil Kota Makassar
JAN-MARET 2023**



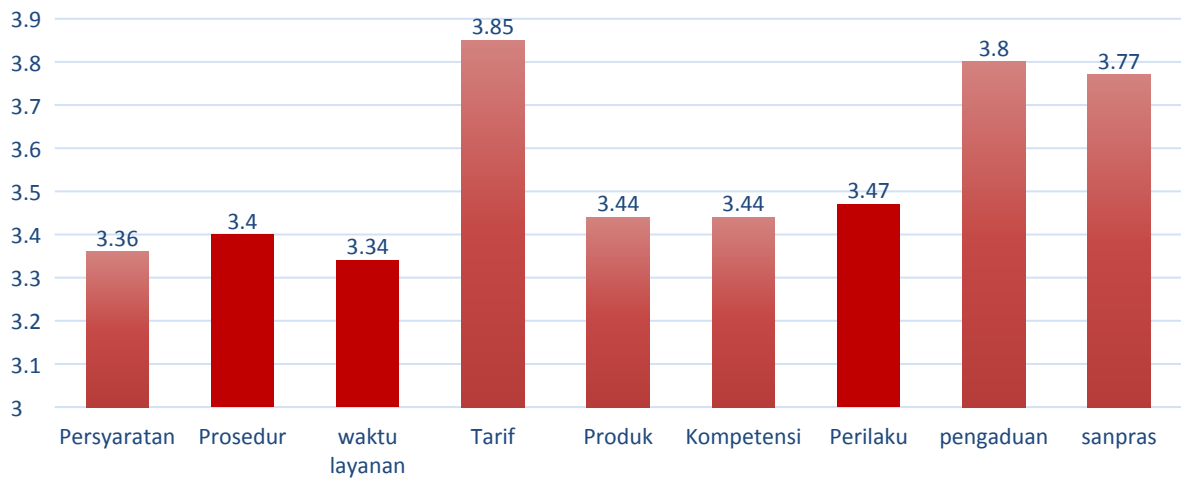
**IKM per Unsur layanan akte kematian pada Ddukcapil
Kota Makassar
JAN-MARET 2023**



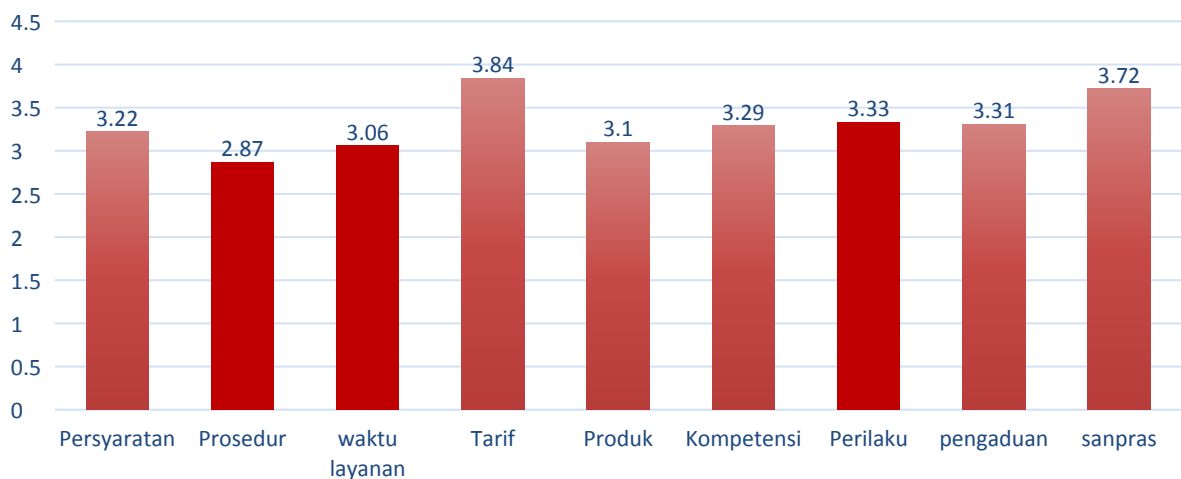
**IKM per Unsur layanan KTP el pada Ddukcapil Kota
Makassar
JAN-MARET 2023**



**IKM per Unsur layanan KIA pada Ddukcapil Kota
Makassar
JAN-MARET 2023**



**IKM per Unsur layanan akte kelahiran pada Ddukcapil
Kota Makassar
JAN-MARET 2023**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dijelaskan berdasarkan layanan yang di survey :

Layanan akte kelahiran

1. Prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,87 Selanjutnya waktu layanan yang mendapatkan nilai 3, adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dari unsur layanan, dan a pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,7

Layanan akte perkawinan :

1. Prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,08,, selanjutnya persyaratan mendapatkan nilai 3,10
2. Sedangkan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu maklumat pelayanan yaitu 4 dan pengaduan mendapatkan nilai 4

Layanan Akte kematian :

1. Secara umum semua unsur pelayanan mendapatkan nilai baik antara 3,24 sampai nilai 4,00

Layanan KTP el:

1. Secara umum semua unsur pelayanan nilainya baik, dengan nilai terendah 3,36 yaitu waktu pelayanan dan nilai tertinggi sebesar 3,86 yaitu maklumat pelayanan

Layanan KIA

1. Secara umum semua unsur pelayanan nilainya baik, dengan nilai terendah 3,34 yaitu kompetensi pelaksana, dan nilai tertinggi pada biaya dengan nilai 3,85

Layanan surat pindah

1. Secara umum semua unsur pelayanan nilainya baik, dengan nilai terendah 3,20 yaitu waktu pelayanan dan nilai tertinggi pada biaya dengan nilai 3,88

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

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun masih banyak masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan dengan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan masih perlu pelatihan khusus terkait *service excellent* .

1.2 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 memasukkan ke dalam penyusunan Standar Pelayanan Dukcapil makassar berikutx.

Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan penyelenggara

Tindak lanjut survey akan ditindanlanjuti secepatnya, aduan yang sifatnya berhubungan langsung dengan layanan ,langsung di tindak lanjuti, survey yang sifatnya perbaikan sanpras layanan, disesuaikan dengan kondisi dan anggaran

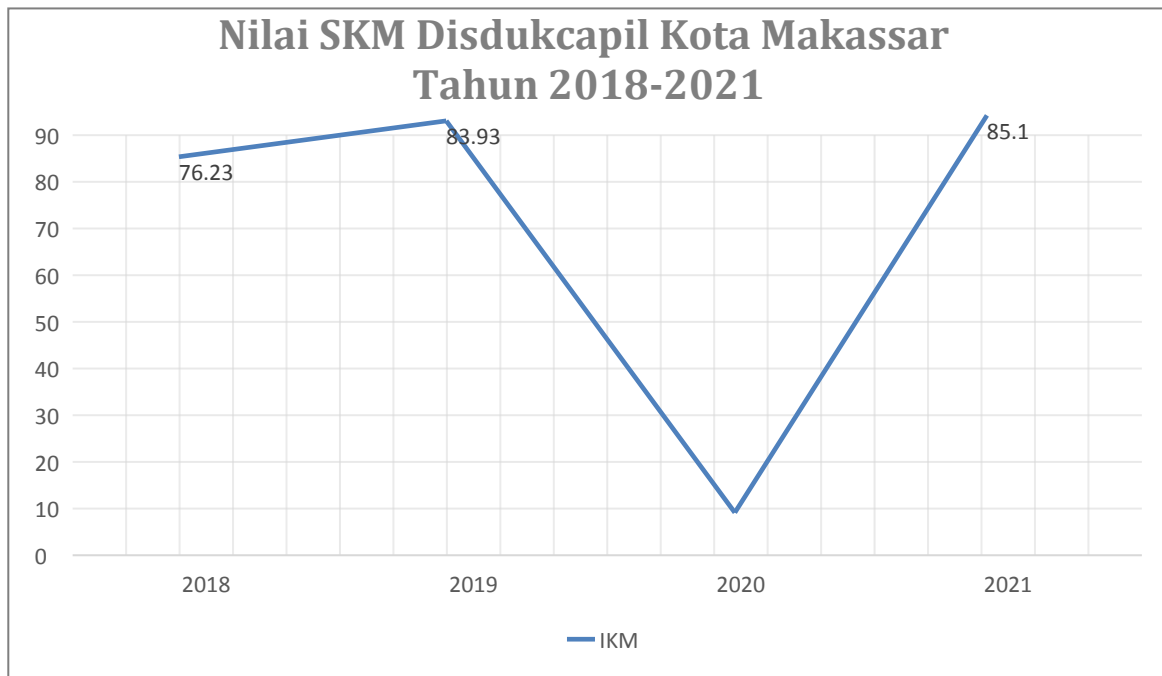
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek kurang dari 12 bln jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Rencana aksi perbaikan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Sekretariat dan bidang pencapil
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sekretariat
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Sarana dan prasarana layanan	Koordinasi ke adminduk terkait penyediaan blanko KTP el	√	√	√	√	Bidang dafduk

1.3 Tren Nilai 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 pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Pada tahun 2020 tidak dilakukan Survey kepuasan masyarakat krn masa pandemi covid 19.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKPD/Unit Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 dilaksanakan di wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
2. Dari hasil pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada bulan Januari sampai maret 2023 secara umum menunjukkan hasil yang SANGAT BAIK khususnya untuk 9 unsur pelayanan publik yang dinilai oleh masyarakat.
3. Proses SKM pada bulan jan-maret 2023 mengalami perbedaan pada tahun sebelumnya, dikarenakan perbedaan peraturan yang digunakan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

4.2. Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun mendatang dilakukan secara online sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan service excellent untuk memenuhi kebutuhan dan harapan bagi pemberi dan penerima layanan
2. Pengelolaan Pelaksanaan survey online sebaiknya menyiapkan staf dengan menerbitkan SK yang ditandatangani oleh Kepala Dinas dan melaporkannya secara berkala setiap triwulannya
3. Penyediaan media untuk publikasi setiap hasil Survey IKM ini secara berkala

Makassar April 2022

**Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Makassar**



MUH. NATIM, S.STP, M.Tr.A.P

Pangkat/Gol. : Pembina Tk.I/ IVb

NIP. :19861017 200602 1 001

**L
A
M
P
I
R
A
N**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (2)	U2 (3)	U3 (5)	U4 (6)	U5 (7)	U6 (8)	U7 (9)	U8 (10)	U9 (11)
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
7	4	2	3	4	4	2	3	3	4
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	4	4	4	4
12	1	3	3	0	3	3	4	4	4
13	4	1	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	2	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	2	2	2	4	2	3	3	2	2
18	3	1	2	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	2	1	4	4	1	0	0	0
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	3	3	4	3	3	3	4	4
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	3	4	3	4	4
27	3	1	4	4	3	3	3	4	3
28	3	1	4	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	2	3	4	3	3	3	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	4	4	3	4	2	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
36	3	2	3	4	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	3	3	4	4	4
38	3	2	3	4	2	2	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	4	4	4
40	3	4	3	4	3	3	3	4	4
41	3	2	4	4	2	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	2	2	4	2	3	3	4	4

44	3	2	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	4	3	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	4	3	3	3	4	4
50	3	3	3	4	3	4	3	4	4
51	3	3	3	4	3	4	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	4	3	4	3	4	4
54	3	4	4	4	1	4	3	4	4
55	2	1	1	4	3	4	4	4	4
56	3	2	3	3	3	3	3	3	3
57	3	1	2	2	2	3	3	4	1
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	187	167	178	223	180	191	192	216	216
NRR / unsur	3,224	2,879	3,069	3,845	3,103	3,293	3,310	3,724	3,724
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,224	2,879	3,069	3,845	3,103	3,293	3,310	3,724	3,724
NRR tertbg/ unsur	0,358	0,320	0,341	0,427	0,344	0,366	0,367	0,413	0,413
									*) 3,349
Hasil konversi IKM Unit pelayanan									**) 83,728

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN AKTA PERKAWINAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (2)	U2 (3)	U3 (5)	U4 (6)	U5 (7)	U6 (8)	U7 (9)	U8 (10)	U9 (11)
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4
30	3	3	4	4	2	3	3	4	4
31	3	3	3	4	3	4	3	4	4
32	3	3	3	4	4	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35	3	3	3	4	3	3	4	4	4
36	4	3	3	3	4	3	3	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	4	4
38	3	3	3	4	4	3	3	4	4
39	3	3	3	4	4	3	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4
42	3	3	4	4	3	3	4	4	4

43	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
46	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
51	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	174	173	175	253	178	175	193	224	224	
NRR / unsur	3,107	3,089	3,125	4,518	3,179	3,125	3,446	4,000	4,000	
NRR/unsur (tambahan sub)	3,107	3,089	3,125	4,518	3,179	3,125	3,446	4,000	4,000	
NRR tertbg/ unsur	0,345	0,343	0,347	0,501	0,353	0,347	0,383	0,444	0,444)
										3,508
										**)
Hasil konversi IKM Unit pelayanan										87,660

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN AKTA KEMATIAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	0	4	0	3	4
5	3	3	4	4	3	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4
9	4	3	3	4	4	3	3	3	4
10	4	4	3	4	4	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	0	4	4	0	4
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	3	3	4	3	4	3	4	4
17	4	4	3	4	3	3	3	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	3	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	3	3	2	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	3	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	3	3	4	4	3	4	3	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	4	3	4	4
37	4	3	4	4	3	3	4	4	4
38	4	3	3	4	4	3	3	4	4
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4
42	4	3	3	4	3	3	3	0	4

29	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
34	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
37	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
38	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
42	4	3	3	4	3	3	3	0	4	4
43	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
44	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
46	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
47	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4
48	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
49	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	178	167	162	200	167	178	174	188	200	
NRR / unsur	3,560	3,340	3,240	4,000	3,340	3,560	3,480	3,760	4,000	
NRR/unsur (tambahan sub	3,560	3,340	3,240	4,000	3,340	3,560	3,480	3,760	4,000	
NRR tertbg/ unsur	0,395	0,371	0,360	0,444	0,371	0,395	0,386	0,417	0,444	*)
										3,583
										**) 89,577
Hasil konversi IKM Unit pelayanan										

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN KTP EL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (2)	U2 (3)	U3 (5)	U4 (6)	U5 (7)	U6 (8)	U7 (9)	U8 (10)	U9 (11)
1	3	2	2	4	3	3	3	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	3	3	4	4	4
8	3	3	1	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	4	3	4	4	4	3	4	4
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	3	3	4	4
26	4	4	3	4	3	3	4	3	4
27	3	3	4	3	3	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	3	4	4	3
29	3	3	4	4	4	4	3	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	3	4	3	4	3	3	3	4	2

43	4	4	5	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	3	4	3	4	4
45	3	3	3	4	4	3	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	3	3	4	4
49	4	3	3	4	4	3	4	4	4
50	3	4	3	3	3	3	3	4	4
51	3	2	3	4	3	3	3	3	4
52	3	4	3	4	4	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	3	3	3	4	4
55	3	3	3	4	3	4	3	4	4
56	3	4	3	4	3	4	3	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4
58	3	4	4	3	3	3	4	4	4
59	3	1	2	2	3	4	4	1	3
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4
62	3	3	3	0	3	3	3	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	4	3	4	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	3	4	4
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	0	0
72	3	3	3	4	3	3	4	4	4
73	3	3	2	4	3	3	3	3	3
74	3	3	2	4	3	3	3	3	3
75	4	3	4	4	3	3	3	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	4	0
78	3	4	3	3	3	4	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	3	4	4
80	3	3	4	4	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	3	3	3	4	4
82	3	4	4	4	3	3	3	4	4
83	4	3	3	4	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	3	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4	3	4	4	3
86	4	3	3	4	3	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	3	3	3	4	3	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	4	4

89	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	310	315	299	345	313	319	319	344	339	
NRR / unsur	3,483	3,539	3,360	3,876	3,517	3,584	3,584	3,865	3,809	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,483	3,539	3,360	3,876	3,517	3,584	3,584	3,865	3,809	
NRR tertbg/ unsur	0,387	0,393	0,373	0,430	0,390	0,398	0,398	0,429	0,423	*)
										3,621
Hasil konversi IKM Unit pelayanan										**) 90,515

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN KIA**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (2)	U2 (3)	U3 (5)	U4 (6)	U5 (7)	U6 (8)	U7 (9)	U8 (10)	U9 (11)
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4
2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4
6	4	3	3	4	4	4	3	4	4
7	4	3	4	4	4	3	3	4	4
8	3	4	3	4	0	3	4	3	4
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3
10	3	4	3	4	3	4	3	4	3
11	3	4	3	4	3	3	4	3	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	1	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	4	3	4	4
17	4	4	3	4	3	3	3	4	4
18	4	3	3	4	4	3	3	4	1
19	3	3	3	0	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	2	2	3	4	2	3	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	4	3	2
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	3	3	4	4	4	3	4	4	4
30	3	3	3	4	4	3	4	4	4
31	3	4	3	4	3	3	4	4	4
32	4	3	3	4	4	3	4	4	4
33	4	3	3	4	3	3	4	4	4
34	3	3	4	4	3	3	4	4	4
35	3	4	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	4	4	3	3	3	4	4
37	3	3	4	4	4	3	3	4	4
38	3	4	3	4	3	4	3	3	4
39	3	3	3	4	4	4	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4
42	3	4	3	3	3	3	4	4	4

43	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	4	4	4	4	3
46	3	1	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	4	4	3	4	4
48	3	3	3	4	4	4	3	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	4	4
50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	4	3	3	4	4	4
52	4	4	3	3	4	4	4	4	4
53	3	3	4	4	3	3	3	4	4
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	4	3	4	4	4
56	3	4	3	4	4	3	3	4	4
57	4	3	3	3	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	4	3	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	2	4	3	3	3	0	0
61	3	3	3	4	3	4	4	4	4
62	3	2	3	4	3	3	3	3	3
63	4	3	4	4	4	4	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	4	3	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	3	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	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	3	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	4	4
84	3	4	4	4	4	4	3	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	3	4	3	4	3	4	4

89	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	303	306	301	347	310	310	313	342	340	
NRR / unsur	3,367	3,400	3,344	3,856	3,444	3,444	3,478	3,800	3,778	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,367	3,400	3,344	3,856	3,444	3,444	3,478	3,800	3,778	
NRR tertbg/ unsur	0,374	0,377	0,371	0,428	0,382	0,382	0,386	0,422	0,419	*)
										3,542
										**) 88,553
Hasil konversi IKM Unit pelayanan										88,553

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SURAT PINDAH**

NO. RESP	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	4	4	4	3	3	3	3
2	3	2	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
5	3	3	3	4	3	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4
11	3	4	2	4	4	3	3	0	0
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	3	4	4	4	3	3	3	3	3
16	3	4	4	4	3	0	0	0	0
17	3	3	3	4	3	4	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	4	3	4	4	4	3	3	3	3
21	3	4	3	4	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	3	3	4	4	4
24	3	4	3	4	3	4	3	4	3
25	3	4	3	4	0	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	0	0	0	0
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	4	4	3	4	3	3	4	4	4
35	3	3	2	4	3	3	3	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	4	3	3	4
39	4	4	3	4	4	4	3	3	4
40	3	2	2	3	3	1	3	2	2
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	3	4	4

**HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 1 2023**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA
MAKASSAR**