



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN

SEMESTER II TAHUN 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
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	
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Lokasi Pelaksanaan Survei	4
2.2 Prinsip Survei	4
2.3 Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat	5
2.4 Penentuan Responden	6
2.5 Waktu Pelaksanaan Survei	6
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Karakteristik Responden	7
3.2 Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat	9
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan	12
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut	16
4.3 Tren Indeks Kepuasan Masyarakat	17
BAB V	
KESIMPULAN	19
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Saran	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Hasil Olah Data SKM	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
Tabel 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	7
Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	8
Tabel 5 Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	8
Tabel 6 Hasil Survei Kemudahan Persyaratan Pelayanan.....	9
Tabel 7 Hasil Survei Kemudahan Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	10
Tabel 8 Hasil Survei Kecepatan Penyelesaian Pelayanan.....	10
Tabel 9 Hasil Survei Keamanan Dalam Pelayanan.....	10
Tabel 10 Hasil Survei Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	11
Tabel 11 Hasil Survei Kecakapan Pelaksana.....	11
Tabel 12 Hasil Survei Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	11
Tabel 13 Hasil Survei Ketersediaan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.....	12
Tabel 14 Hasil Survei Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan	12
Tabel 15 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	13
Tabel 16 Nilai Rata-Rata dan Indeks Setiap Unsur	15
Tabel 17 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, mengamanatkan 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.

Dalam mengamanatkan 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 yang diberikan. 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 Balangan sebagai salah satu penyedia layanan publik 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 elaborasi 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.

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 Balangan.

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 Lokasi Pelaksanaan Survei

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara manual di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Selain melalui kuesioner yang dibagikan, penduduk juga dapat mengisi kuesioner pada website dinas.

2.2 Prinsip Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat surveyor tidak boleh memiliki kepentingan pribadi golongan dan tidak berpihak.

2.3 Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat

Unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berpedoman kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi:

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. **Keamanan layanan:** Keamanan layanan mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.4 Penentuan Responden

Responden yang akan disurvei adalah masyarakat yang menerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Total jumlah responden yang akan di survei adalah sebanyak 203 responden, terdiri dari 108 responden yang menerima pelayanan secara tatap muka dan 85 responden penerima layanan secara *online*.

2.5 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei 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:

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2023	8
2	Pengumpulan Data	Agustus-Desember 2023	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	4

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Karakteristik Responden

3.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik demografi yang penting dan baik secara harfiah maupun naluriah, terdapat perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Kajian variabel jenis kelamin akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan.

Tabel 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	112	55,17
2	Perempuan	91	44,83

3.1.2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui dengan melakukan kajian variabel pendidikan. Informasi ini digunakan untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	5	2,46
2	SLTP	14	6,90
3	SLTA	106	52,22
4	DI/DII/DIII	5	2,46
5	SI	67	33,00
6	S2	5	2,46
7	S3	1	0,49

3.1.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Pengambilan data jenis pekerjaan yang digunakan oleh responden digunakan untuk memetakan jenis pekerjaan responden terhadap tingkat kepuasan pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/mahasiswa	24	11,82
2	PNS/POLRI/TNI	24	11,82
3	Pegawai honorer	28	13,79
4	Petani	9	4,43
5	Wiraswasta	29	14,29
6	Perangkat desa	37	18,23
7	Karyawan swasta	30	14,78
8	Ibu rumah tangga	2	0,99
9	Tidak bekerja	2	0,99
10	Lainnya	18	8,87

3.1.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan

Pengambilan data jenis pelayanan yang digunakan oleh responden digunakan untuk memetakan jenis pelayanan yang digunakan oleh responden terhadap tingkat kepuasan pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 5 Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	kartu keluarga	101	49,75
2	KTP	43	21,18
3	surat pindah	25	12,32
4	KIA	4	1,97
5	akta kelahiran	14	6,90
6	akta kematian	12	5,91
7	akta perkawinan	2	0,99
8	akta perceraian	2	0,99
9	lainnya	0	0,00

3.2 Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan didasarkan pada hasil kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Tingkat Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat (pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan) akan pelayanan yang telah diberikan. Tingkat Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah disyaratkan oleh pemerintah.

Terdapat 9 (sembilan) unsur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

3.2.1 Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, masyarakat memerlukan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan. Persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan diukur dengan indikator kemudahan persyaratan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 6 Hasil Survei Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Indikator	Parameter	Hasil	Persentase (%)
Kemudahan	1 = Sulit	0	0,00
	2 = Kurang Mudah	0	0,00
	3 = Mudah	119	58,62
	4 = Sangat Mudah	84	41,38

3.2.2 Unsur sistem, mekanisme, prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diukur menggunakan indikator kemudahan prosedur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 7 Hasil Survei Kemudahan Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Indikator	Parameter	Hasil	Persentase (%)
Kemudahan	1 = Sulit	0	0,00
	2 = Kurang Mudah	1	0,49
	3 = Mudah	113	55,67
	4 = Sangat Mudah	89	43,84

3.2.3 Unsur waktu penyelesaian pelayanan (U3)

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu pelayanan diukur menggunakan indikator jangka waktu pelayanan di tempat dan ketepatan waktu pelayanan dalam menghasilkan produk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 8 Hasil Survei Kecepatan Penyelesaian Pelayanan

Indikator	Parameter	Hasil	Persentase (%)
Kecepatan	1 = Sangat lama	2	0,99
	2 = Lama	8	3,94
	3 = Cepat	117	57,64
	4 = Sangat cepat	76	37,44

3.2.4 Unsur keamanan pelayanan (U4)

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan. Keamanan pelayanan diukur menggunakan indikator rasa aman dalam memperoleh pelayanan.

Tabel 9 Hasil Survei Keamanan Dalam Pelayanan

Indikator	Parameter	Hasil	Persentase (%)
Keamanan	1 = Tidak aman	0	0,00
	2 = Kurang aman	0	0,00
	3 = Aman	66	32,51
	4 = Sangat aman	137	67,49

3.2.5 Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)

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. Produk spesifikasi jenis pelayanan diukur menggunakan indikator kesesuaian produk yang diharapkan sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 10 Hasil Survei Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator	Parameter	Hasil	Persentase (%)
Kesesuaian	1 = Tidak sesuai	0	0,00
	2 = Kurang sesuai	0	0,00
	3 = Sesuai	129	63,55
	4 = Sangat sesuai	74	36,45

3.2.6 Unsur kompetensi pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana dapat diukur menggunakan indikator kecakapan petugas pelaksana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 11 Hasil Survei Kecakapan Pelaksana

Indikator	Parameter	Hasil	Persentase (%)
Kecakapan	1 = Tidak baik	0	0,00
	2 = Kurang baik	2	0,99
	3 = Baik	121	59,61
	4 = Sangat baik	80	39,41

3.2.7 Unsur perilaku pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku pelaksana diukur menggunakan indikator sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 12 Hasil Survei Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Indikator	Parameter	Hasil	Persentase (%)
Sikap Petugas	1 = Tidak baik	0	0,00
	2 = Kurang baik	0	0,00
	3 = Baik	114	56,16
	4 = Sangat baik	89	43,84

3.2.8 Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Sarana dan prasarana adalah ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam memudahkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Sarana dan Prasarana diukur menggunakan indikator ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 13 Hasil Survei Ketersediaan dan Kualitas Sarana dan Prasarana

Indikator	Parameter	Hasil	Persentase (%)
Ketersediaan dan kualitas	1 = Tidak baik	0	0,00
	2 = Kurang baik	6	2,96
	3 = Baik	116	57,14
	4 = Sangat baik	81	39,90

3.2.9 Unsur Penanganan pengaduan (U9)

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan diukur menggunakan indikator kepuasan pelayanan penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Tabel 14 Hasil Survei Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan

Indikator	Parameter	Hasil	Persentase (%)
Kepuasan	1 = Tidak puas	1	0,49
	2 = Kurang puas	1	0,49
	3 = Puas	8	3,94
	4 = Sangat puas	193	95,07

3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kota Tangerang Selatan terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, maka dilakukan survei kepada masyarakat Kota Tangerang Selatan yang menggunakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mengenai persepsi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Dari hasil survei tersebut, data yang diperoleh diolah menggunakan metode SKM yang dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 15 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100.00	A	Sangat baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.
- b. Pengolahan secara manual Total dari Nilai Persepsi Per Unsur SKM = x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi.
 - 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - b) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.
 - 3) Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Hasil nilai rata-rata unsur dan indeks masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 16 Nilai Rata-Rata dan Indeks Setiap Unsur

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Index	Kategori
U1	Persyaratan pelayanan	3,41	85,34	B
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,43	85,84	B
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,32	82,88	B
U4	Keamanan pelayanan	3,67	91,87	A
U5	Produk/hasil layanan	3,36	84,11	B
U6	Kompetensi pelaksana	3,38	84,61	B
U7	Perilaku pelaksana	3,44	85,96	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,37	84,24	B
U9	Penanganan pengaduan	3,94	98,52	A
Indek Kepuasan Masyarakat		86,95 (Baik)		

Dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki nilai kinerja yang baik ditandai dengan perolehan nilai 86,95. Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur Keamanan pelayanan dan Unsur Penanganan Pengaduan memiliki nilai rata-rata tertinggi menunjukkan unsur pelayanan tersebut menjadi unsur pelayanan yang terbaik dari ke-9 penilaian unsur terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Unsur waktu pelayanan menjadi unsur yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam peningkatannya karena memiliki nilai rata-rata paling rendah dari kesembilan unsur. Namun untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan tetap diperlukan upaya dalam meningkatkan pelayanan terhadap kesembilan unsur yang ada untuk dapat memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Unsur Keamanan pelayanan dan Unsur Penanganan Pengaduan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan kategori A (Sangat baik). Unsur waktu pelayanan menjadi unsur yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam peningkatannya karena memiliki nilai rata-rata paling rendah.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan secara *online* sebenarnya sudah tersedia namun belum banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayanan.
2. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

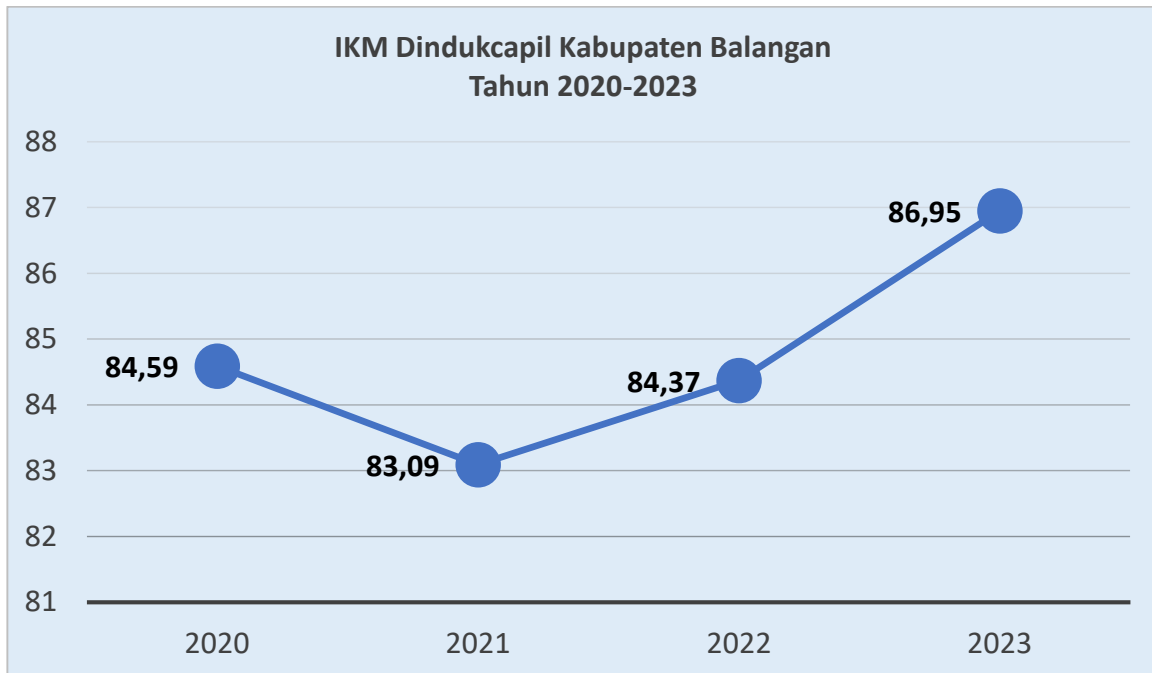
Tabel 17 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi tentang layanan secara <i>online</i>	√	√	√	√	Bidang PIAK & PD
		Pengubahan tatacara pelayanan pada loket (setiap loket untuk semua jenis layanan)		√			Bidang pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi persyaratan dokumen kependudukan dilakukan lebih gencar baik melalui sosial media, maupun kewilayahan	√	√	√	√	Seluruh bidang
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Sekretariat

4.3 Tren Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Survei yang dilaksanakan secara periodic dan berkesinambungan menjadi bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) kualitas layanan publik yang telah diberikan oleh penyelenggara. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 1 Grafik Tren IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Hasil survei yang dilakukan terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat pada hasil survey semester II tahun 2023 pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki nilai kinerja yang baik ditandai dengan perolehan nilai 86,95 (Baik),
2. Kepuasan penduduk terhadap penanganan pengaduan serta rasa aman dalam pelayanan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan kategori A (Sangat baik),
3. Kecepatan waktu pelayanan menjadi unsur yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam peningkatannya karena memiliki nilai rata-rata paling rendah,
4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan memiliki tren yang terus meningkat.

5.2 Saran

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu ukuran dari sudut pandang masyarakat dari apa yang dilihat, diamati, diketahui, dan dialami serta harapan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Angka di atas tentu memiliki nilai subjektivitas anggota masyarakat, namun begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan hendaknya menjadikan tingkat kepuasan masyarakat ini sebagai titik poin untuk membenahi diri ke depan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN**

NO RESPONDEN:

Tanggal Survei - -

Jam Survei 08-00-12:00
 12:00-16:30

PROFIL

Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> PNS/POLRI/TNI <input type="checkbox"/> Honorer <input type="checkbox"/> Petani <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Perangkat Desa <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan).....		
Jenis Layanan :	<input type="checkbox"/> Kartu Keluarga <input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> Surat Pindah <input type="checkbox"/> KIA <input type="checkbox"/> Akta Kelahiran <input type="checkbox"/> Akta Kematian <input type="checkbox"/> Akta Perkawinan <input type="checkbox"/> Akta Perceraian <input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan).....		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruang pelayanan dan kebersihan toilet) a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan di unit pelayanan ini a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik e. Saran dan masukan
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	

Pengisian survei kepuasan Masyarakat dapat juga dilakukan melalui:
<http://disdukcapil.balangkab.go.id/survey>

[illegible]

NO					NILAI UNSUR PELAYANAN									
	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
26	PEREMPUAN	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	KARTU KELUARGA	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
28	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KARTU KELUARGA	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
30	PEREMPUAN	SMA	KARYAWAN SWASTA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
31	LAKI-LAKI	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	KARTU KELUARGA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
33	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
35	LAKI-LAKI	S1/D4	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
36	LAKI-LAKI	SMP	PETANI	SURAT PINDAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	PEREMPUAN	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	PEREMPUAN	S1/D4	HONORER	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	PEREMPUAN	S1/D4	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
40	PEREMPUAN	S1/D4	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
41	LAKI-LAKI	S1/D4	WIRASWASTA	AKTA PERKAWINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	PEREMPUAN	SMP	WIRASWASTA	SURAT PINDAH	3	3	3	4	3	2	4	4	4	
43	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	SURAT PINDAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	PEREMPUAN	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
45	LAKI-LAKI	SMA	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
46	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	3	2	1	4	3	2	3	2	2	
47	LAKI-LAKI	SMA	HONORER	KARTU KELUARGA	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
48	LAKI-LAKI	S1/D4	LAINNYA	KARTU KELUARGA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
49	PEREMPUAN	S1/D4	PELAJAR/MAHASISWA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
50	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	AKTA KELAHIRAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	LAKI-LAKI	S1/D4	PELAJAR/MAHASISWA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

NO					NILAI UNSUR PELAYANAN									
	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
52	PEREMPUAN	SMA	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
54	PEREMPUAN	S1/D4	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	LAKI-LAKI	S1/D4	HONORER	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
56	LAKI-LAKI	S2	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	PEREMPUAN	S1/D4	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	KARTU KELUARGA	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
59	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
60	LAKI-LAKI	D1/D2/D3	PNS/POLRI/TNI	SURAT PINDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	3	1	
62	PEREMPUAN	S1/D4	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	PEREMPUAN	S1/D4	HONORER	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
64	PEREMPUAN	S1/D4	LAINNYA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
65	PEREMPUAN	S1/D4	LAINNYA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
66	PEREMPUAN	S1/D4	LAINNYA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
67	LAKI-LAKI	S1/D4	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	PEREMPUAN	D1/D2/D3	PELAJAR/MAHASISWA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	LAKI-LAKI	S1/D4	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	PEREMPUAN	SMA	PETANI	AKTA KEMATIAN	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
71	PEREMPUAN	SMA	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
72	PEREMPUAN	SMA	HONORER	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	LAKI-LAKI	D1/D2/D3	LAINNYA	SURAT PINDAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	LAKI-LAKI	SMA	PETANI	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	KARTU KELUARGA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
76	LAKI-LAKI	S2	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
77	PEREMPUAN	SMA	KARYAWAN SWASTA	KARTU KELUARGA	3	3	1	4	3	3	3	3	4	

[illegible]

NO					NILAI UNSUR PELAYANAN									
	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
104	LAKI-LAKI	SMP	WIRASWASTA	KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
106	LAKI-LAKI	S1/D4	PERANGKAT DESA	AKTA KELAHIRAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
107	LAKI-LAKI	SMA	HONORER	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	PEREMPUAN	S2	PERANGKAT DESA	AKTA KEMATIAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	PEREMPUAN	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	AKTA KELAHIRAN	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
110	PEREMPUAN	SMP	PELAJAR/MAHASISWA	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
111	PEREMPUAN	S1/D4	TIDAK BEKERJA	AKTA KELAHIRAN	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
112	LAKI-LAKI	S1/D4	KARYAWAN SWASTA	AKTA KEMATIAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
113	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	AKTA KELAHIRAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
114	LAKI-LAKI	SMP	PETANI	SURAT PINDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
115	PEREMPUAN	SMP	WIRASWASTA	KIA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
116	PEREMPUAN	SMA	PERANGKAT DESA	AKTA PERKAWINAN	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
117	LAKI-LAKI	S1/D4	HONORER	AKTA KELAHIRAN	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
118	LAKI-LAKI	SMA	PETANI	KARTU KELUARGA	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
119	PEREMPUAN	SMA	PERANGKAT DESA	KTP	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
120	LAKI-LAKI	S1/D4	WIRASWASTA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	PEREMPUAN	SMA	HONORER	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	LAKI-LAKI	SMA	HONORER	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
123	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
124	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	AKTA KEMATIAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
125	PEREMPUAN	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	SURAT PINDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
126	LAKI-LAKI	S1/D4	HONORER	SURAT PINDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
127	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
128	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	PEREMPUAN	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

NO	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
130	LAKI-LAKI	SMA	PETANI	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
131	PEREMPUAN	SMA	IBU RUMAH TANGGA	AKTA KELAHIRAN	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
132	LAKI-LAKI	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
133	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
134	LAKI-LAKI	S1/D4	HONORER	SURAT PINDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
135	LAKI-LAKI	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
136	LAKI-LAKI	SMA	PERANGKAT DESA	AKTA KELAHIRAN	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
137	PEREMPUAN	SMP	PERANGKAT DESA	SURAT PINDAH	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
139	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	SURAT PINDAH	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
140	PEREMPUAN	SMA	WIRASWASTA	SURAT PINDAH	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
141	LAKI-LAKI	SMA	HONORER	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
142	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	AKTA KEMATIAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	PEREMPUAN	SMA	WIRASWASTA	KTP	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
144	PEREMPUAN	SMP	IBU RUMAH TANGGA	KTP	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
145	LAKI-LAKI	S1/D4	PERANGKAT DESA	KTP	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
146	LAKI-LAKI	SD	KARYAWAN SWASTA	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
147	LAKI-LAKI	S1/D4	HONORER	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
148	PEREMPUAN	SMA	KARYAWAN SWASTA	AKTA KELAHIRAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	LAKI-LAKI	SMP	PETANI	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
151	LAKI-LAKI	SMA	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
152	LAKI-LAKI	SMP	PELAJAR/MAHASISWA	KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
153	PEREMPUAN	SMA	HONORER	AKTA KEMATIAN	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
154	PEREMPUAN	S1/D4	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
155	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	4	4	

NO					NILAI UNSUR PELAYANAN									
	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
156	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	KTP	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
157	LAKI-LAKI	SMA	HONORER	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
158	LAKI-LAKI	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
159	PEREMPUAN	SMA	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
160	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	KARTU KELUARGA	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
161	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
163	PEREMPUAN	SMA	PERANGKAT DESA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
164	PEREMPUAN	S1/D4	KARYAWAN SWASTA	AKTA PERCERAIAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	LAKI-LAKI	SMA	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	PEREMPUAN	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	LAKI-LAKI	SMA	HONORER	SURAT PINDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
168	LAKI-LAKI	SMA	PERANGKAT DESA	AKTA KEMATIAN	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
169	LAKI-LAKI	S3	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
170	PEREMPUAN	SMA	HONORER	KIA	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
171	LAKI-LAKI	S1/D4	KARYAWAN SWASTA	KTP	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
172	PEREMPUAN	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	AKTA KELAHIRAN	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
173	LAKI-LAKI	SMA	HONORER	KTP	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
174	PEREMPUAN	SMA	KARYAWAN SWASTA	KARTU KELUARGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
175	LAKI-LAKI	SMP	PELAJAR/MAHASISWA	KTP	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
176	LAKI-LAKI	SMA	PERANGKAT DESA	AKTA KELAHIRAN	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
177	LAKI-LAKI	S1/D4	PERANGKAT DESA	AKTA KELAHIRAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	PEREMPUAN	SMA	KARYAWAN SWASTA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	PEREMPUAN	SMA	PERANGKAT DESA	KTP	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
180	PEREMPUAN	S1/D4	HONORER	SURAT PINDAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	LAKI-LAKI	SMA	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	

NO					NILAI UNSUR PELAYANAN									
	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
182	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
183	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
184	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
185	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
186	PEREMPUAN	SMA	PERANGKAT DESA	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
187	PEREMPUAN	S1/D4	HONORER	SURAT PINDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
188	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	SURAT PINDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
189	LAKI-LAKI	SMA	KARYAWAN SWASTA	SURAT PINDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
190	PEREMPUAN	SMA	PERANGKAT DESA	KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
191	LAKI-LAKI	S1/D4	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
192	PEREMPUAN	S1/D4	LAINNYA	SURAT PINDAH	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
193	LAKI-LAKI	D1/D2/D3	LAINNYA	KARTU KELUARGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	PEREMPUAN	SMA	PNS/POLRI/TNI	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
195	LAKI-LAKI	SMP	PELAJAR/MAHASISWA	KIA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
196	PEREMPUAN	S1/D4	KARYAWAN SWASTA	AKTA KEMATIAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
197	LAKI-LAKI	SMA	HONORER	KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
198	LAKI-LAKI	SMA	PERANGKAT DESA	AKTA KEMATIAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
199	PEREMPUAN	S1/D4	HONORER	SURAT PINDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
200	PEREMPUAN	SMA	WIRASWASTA	AKTA PERCERAIAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
201	LAKI-LAKI	SMA	HONORER	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
202	LAKI-LAKI	SD	PETANI	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
203	PEREMPUAN	SMA	HONORER	KARTU KELUARGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Σ Nilai/Unsur					693	697	673	746	683	687	698	684	799	
NRR/Unsur					3,41	3,43	3,32	3,67	3,36	3,38	3,44	3,37	3,94	

[illegible]