



PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
JL. Pusat Pemerintahan Kantor Gabungan Dinas Lantai 1 Blok B
EMAIL : *malinaudukcapil@yahoo.com*

LAPORAN

SURVEI INDEKS

KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2022



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Semester II Tahun 2021 ini dapat terlaksana. Pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dengan mengambil sampel 120 orang, maka disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Malinau mendapat nilai **84,04** yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan "**BAIK**" dengan mutu pelayanan "**B**".

Kami menyadari bahwa hasil survei ini masih jauh dari sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan, khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Malinau, 8 Agustus 2022

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab. Malinau,



Wesly Ding, SE, M.Si.

Pembina, IV/a

NIP. 19740808 200112 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Manfaat	2
E. Unsur Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	3
BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALINAU	5
A. Kedudukan, Susunan Organisasi Serta Tugas Pokok dan Fungsi	5
1. Kedudukan	5
2. Susunan Organisasi	5
3. Tugas Pokok dan Fungsi	6
B. Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan	6
1. Visi	6
2. Misi	7
3. Maklumat Pelayanan	7
C. Prosedur dan Jenis Pelayanan	8
D. Sumber Daya Manusia (SDM)	9

E. Ketersediaan Sarana dan Prasarana	10
BAB III METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT...	12
A. Objek Survei/ Responden	12
B. Proses Pengumpulan Data	12
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
2. Data Responden Berdasarkan Umur	13
3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan	14
4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	14
C. Metode	15
D. Pengolahan data Survei	16
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN RENCANA TINDAK LANJUT	17
A. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	17
1. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	17
2. Pembahasan Hasil Survei	18
B. RENCANA TINDAK LANJUT	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	24
A. Kesimpulan	24
B. Saran / Rekomendasi	24
BAB VI PENUTUP	26

LAMPIRAN - LAMPIRAN :

Lampiran 1 : PEGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2022.

Lampiran 2 : Keputusan Kadis tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Malinau Tahun 2022.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas Pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh Instansi Pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Upaya untuk mengetahui kualitas kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka diadakanlah SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

B. Dasar Hukum

Dasar Hukum yang digunakan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Nomor : 470/02.a-DUKCAPIL/2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan

Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2022;

C. Tujuan

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kinerja pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
4. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Manfaat

Dengan dilakukannya SKM dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 SKM;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh atas hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinass Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerinta Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. Unsur Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat sembilan (9) unsur yang dinilai dalam penentuan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik 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 Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas yang 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

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).

BAB II
GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALINAU

A. Kedudukan, Susunan Organisasi serta Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kedudukan

Berdasarkan Peraturan Bupati Malinau Nomor 43 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (1) huruf d merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau terdiri atas :

a. Kepala Dinas

b. Sekretariat

- Sub Bagian Perencanaan
- Sub Bagian Keuangan
- Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- Seksi Identitas Penduduk
- Seksi Pindah Datang Penduduk
- Seksi Pendataan Penduduk

d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- Seksi Kelahiran
- Seksi Perkawinan dan Perceraian
- Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Seksi Pengolahan dan Penyajian Data

-
- Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi
 - f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
 - Seksi Kerjasama
 - Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen
 - Seksi Inovasi Pelayanan.
 - g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
 - h. Kelompok Jabatan Fungsional.

3. Tugas Pokok dan Fungsi

➤ **Tugas Pokok**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

➤ **Fungsi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

B. Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan

1. Visi

Visi merupakan pandangan jauh kedepan, kemana dan bagaimana suatu organisasi harus dibawah berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif dan produktif. Visi dapat membantu organisasi untuk

mendefinisikan kemana organisasi akan dibawa dan membantu mendefinisikan bagaimana pelayanan harus dilaksanakan,

Visi Kabupaten Malinau yang hendak dicapai pada tahun 2021-2026 adalah :

“Terwujudnya Kabupaten Malinau Yang Mandiri, Damai dan Sejahtera didukung Pemerintahan yang Profesional”

2. Misi

Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Malinau yang telah dirumuskan tersebut, maka ditetapkan Misi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau yang dapat ditempuh dengan cara :

- a. Tertib administrasi kependudukan
- b. Pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, transparan, mudah sesuai aaturan dan ketentuan yang berlaku.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, baik aparat di kabupaten maupun kecamatan dan desa.
- d. Meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan senantiasa melakukan pengakurasian data kependudukan.

3. Maklumat Pelayanan

“Dengan ini kami seluruh penyelenggara pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Secara Optimal Dengan Motto Cermat (Cepat, Efisien, Rapi, Mudah, Akuntabel, Transparan) secara Gratis,

Dengan ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan, Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban dan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus Serta Bersedia Menerima Sanksi, dan/atau Memberikan Kompensasi Apabila Pelayanan Yang Diberikan Tidak Sesuai Standar”.

C. Prosedur dan Jenis Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam melaksanakan pelayanan senantiasa berpedoman pada Standar Operasional Pelayanan (SOP). SOP adalah suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan SOP dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau adalah sebagai pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu serta sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun Jenis Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- Pencatatan Biodata Penduduk
- Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
- Perekaman dan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)
- Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
- Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan :
 - Surat Keterangan Pendaftaran Perpindahan penduduk
 - Surat Keterangan Pendaftaran Pindah Datang penduduk
- Pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan

2. Pelayanan Pencatatan Sipil

- Pencatatan Kelahiran
- Pencatatan Lahir Mati
- Pencatatan Perkawinan
- Pencatatan Perceraian
- Pencatatan Kematian
- Pencatatan Pengangkatan Anak

- Pencatatan Pengakuan Anak
- Pencatatan Pengesahan Anak
- Pencatatan Perubahan Nama
- Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan

3. Pemanfaatan Data Kependudukan

D. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sampai dengan Bulan Juni 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau didukung oleh 38 orang ASN dan 2 Orang Non ASN dengan rincian sebagai berikut :

- Pejabat Struktural terdiri dari :
 - Eselon II = - Orang
 - Eselon III.a = 1 Orang
 - Eselon III.b = 4 Orang
 - Eselon IV.a = 2 Orang
 - Pejabat Fungsional = 13 Orang
- Staf = 18 Orang
- Tenaga Honorer/ Kontrak = 2 Orang

Tabel 2.1

Data Pegawai Disdukcapil Kab. Malinau berdasarkan Pangkat, Golongan Ruang dan Tingkat Pendidikan per 30 Juni 2022

No	Pangkat/ Gol. Ruang	Jumlah	Pendidikan						
			SD	SMP	SMA	D.II	D.III	S1	S2
1	Pembina Utama Muda, IV/c	-							
2	Pembina Tk.I, IV/b	-							
3	Pembina, IV/a	11							11
4	Penata Tk.I, III/d	9			1			7	1
5	Penata , III/c	2						2	
6	Penata Muda Tk.I, III/b	2						2	
7	Penata Muda, III/a	11				1	5	5	
8	Pengatur Tk.I, II/d	2			2				
9	Pengatur, II/c	-							

10	Pengatur Muda Tk.I, II/b	1			1				
11	Pengatur Muda, II/a	-							
12	Juru Tk.I, I/d	-							
13	Juru, I/c	-							
14	Juru Muda Tk.I, I/b	-							
15	Juru Muda, I/a	-							
16	Tenaga Honorer/Kontrak	2			2				
Jumlah		40	-	-	6	1	5	16	12

E. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam bekerja juga didukung dengan sumberdaya penunjang berupa sarana dan prasarana perkantoran sebagai berikut :

Tabel 2.2

**Daftar Data Sarana dan Prasarana Perkantoran
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Malinau Per Juni Tahun 2022**

No	Jenis Barang	Jumlah	Kondisi	Jumlah	Kondisi
1	Electric Genereting Set Lain-Lain	2 unit	Baik	-	-
2	Sepeda Motor	2 unit	Baik	2 unit	Rusak
3	Memori Programmer	1 buah	Baik	-	-
4	Scanner	1 unit	Baik	1 unit	Rusak
5	Mesin Ketik Manual Portable	1 unit	Baik	-	-
6	Mesin Antrian	1 unit	Baik		
7	Mesin Foto Copy	-	-	1 unit	Rusak
8	Rak Besi	1 unit	Baik	-	-
9	Brankas	1 unit	Baik	-	-
10	Lemari Sorok	1 unit	Baik	-	-
11	Lemari Kaca	2 unit	Baik	-	-
12	Lemari Kayu	18 unit	Baik	-	-
13	Papan Visual	1 buah	Baik	-	-
14	Papan Pengumuman	1 buah	Baik	-	-
15	White Board	1 buah	Baik	-	-
16	Mesin Absensi Sidik Jari	-	-	1 unit	Rusak
17	Sofa	1 set	Baik	-	-
18	Lemari Es	1 unit	Baik	-	-

19	Alat Pemadam Portable	-	-	1 unit	Rusak
20	Mainframe	-	-	1 set	Rusak
21	P.C Unit	11 unit	Baik	-	-
22	Note Book	4 unit	Baik	2 unit	Rusak
23	Hardisk	-	-	4 unit	Rusak
24	Hardisk Internal Server	4 unit	Baik	4 unit	Rusak
25	Printer	11 unit	Baik	-	-
26	Monitor	8 unit	Baik	-	-
27	Server	1 unit	Baik	3 unit	Rusak
28	Router	1 unit	Baik	-	-
29	Lap Top	6 unit	Baik	-	-
30	Alat Kantor Lainnya	2 lembar	Baik	-	-
31	Tripot	2 unit	Baik	-	-
32	Jaringan Telepon diatas Tanah	-	-	1 unit	Rusak
33	Peralatan Komputer Mainframe (MITEC)	1 paket	Baik	-	-
34	Peralatan Komputer Manframe DUALI DE-620L	4 unit	Baik	-	-
35	Unintemuptible Power Suply (UPS) APC	1 Unit	Baik	-	-
36	Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	1 Unit	Baik	-	-

BAB III

METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan kegiatan dimulai dari Persiapan, Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Analisis Hasil dan Pelaporan serta penyajian hasil survei. Waktu pelaksanaan Survei dimulai dari tanggal 02 s/d 30 Juni 2022. Adapun waktu pelaksanaan dari setiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

Tabel 3.1

Tahap Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Uraian	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 s/d 3 Juni 2022
2	Pengumpulan Data	6 s/d 17 Juni 2022
3	Pengolahan Data	20 s/d 23 Juni 2022
4	Analisis Hasil	24 s/d 27 Juni 2022
5	Pelaporan dan Publikasi	28 s/d 30 Juni 2022

A. Objek Survei /Responden

Adapun obyek survei pada pelaksanaan SKM adalah masyarakat penerima layanan publik yang pada saat dilaksanakan survei sedang berada dilokasi unit pelayanan dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Dalam hal penetapan responden yang disurvei, ditetapkan responden sebanyak 120 orang yang dipilih secara acak (random) yang mewakili masing-masing jenis pelayanan. Survei dilakukan pada saat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

B. Proses Pengumpulan Data

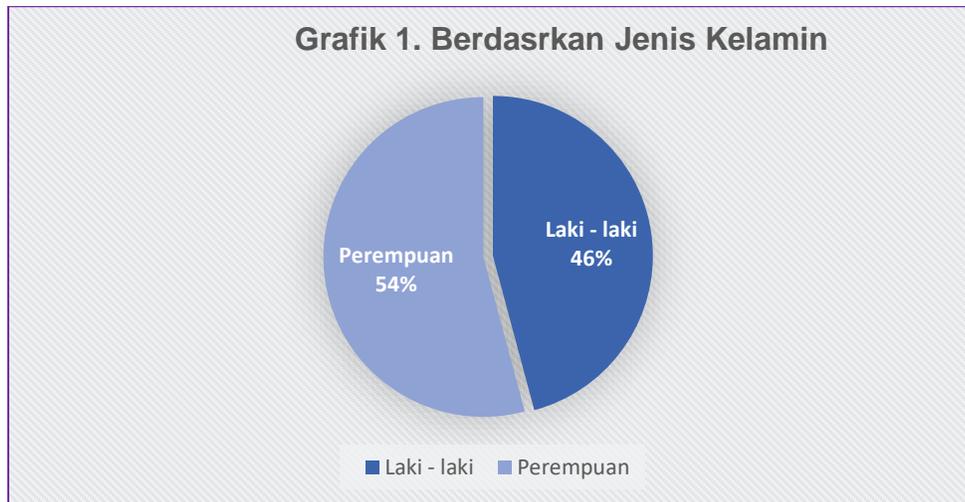
Dari 120 kusioner yang telah disisi oleh responden dapat disampaikan profil sosio-demografi responden sebagaimana tertera pada tabel berikut ini :

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.2

Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Laki-Laki	Perempuan
Jumlah	55	65

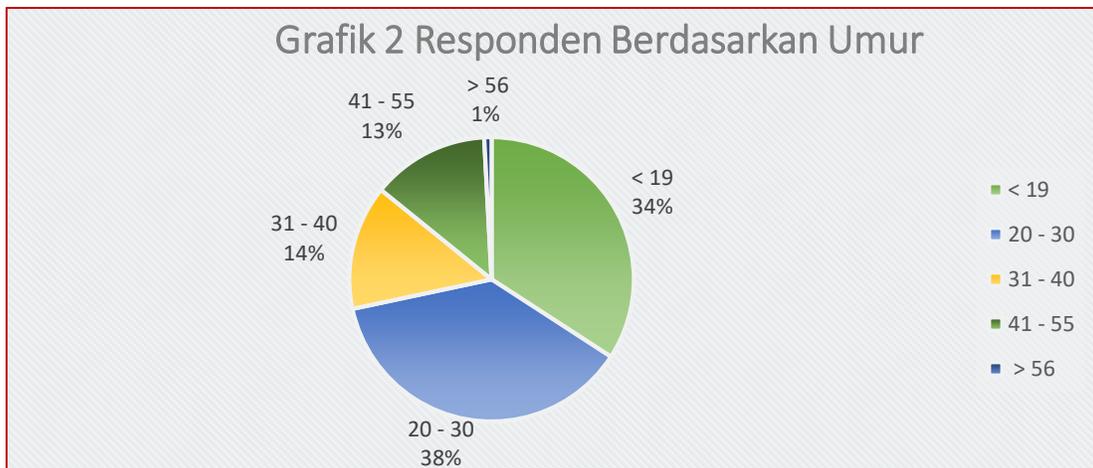


2. Data Responden Berdasarkan Umur

Tabel 3.3

Tabel Responden Berdasarkan Umur

Umur	< 19	20 - 30	31 – 40	41 – 55	>56
Jumlah	41	45	17	16	1

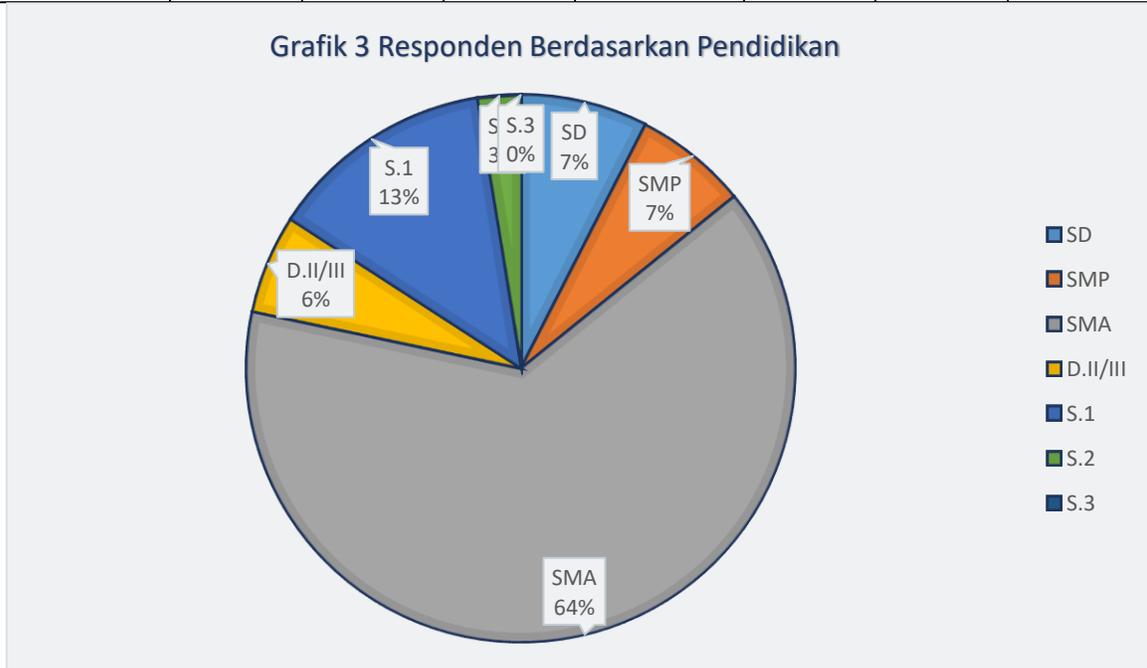


4. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3.4

Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	SD	SMP	SMA	D.II/D.III	S.1	S.2	S.3
Jumlah	9	8	77	7	16	3	0

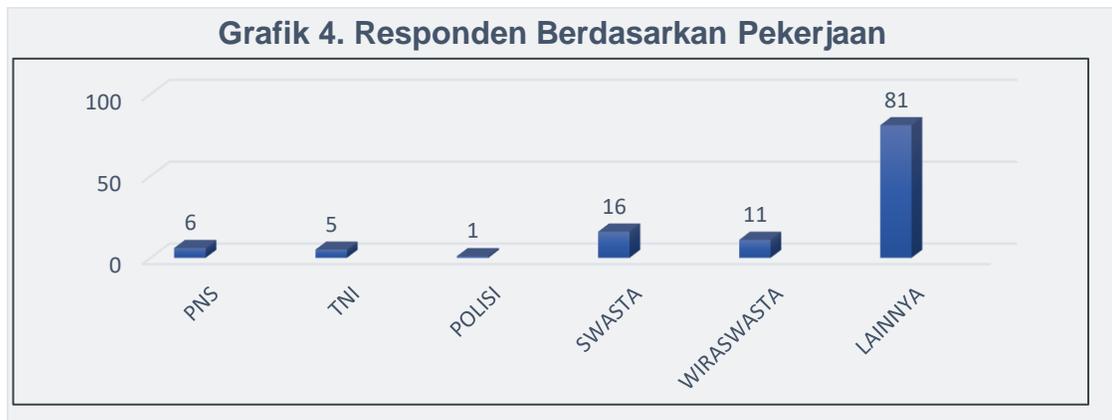


5. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3.5

Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	PNS	TNI	POLIOSI	SWASTA	WIRASWASTA	LAINNYA
Jumlah	6	5	1	16	11	81



C. Metode

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Survei Kepuasan Masyarakat terdapat sembilan (9) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan kita dapat berpedoman pada Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 3.6
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data Survei

Untuk pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat per responden dan per unsur pelayanan Semester I Tahun 2022 dapat dilihat pada Daftar Lampiran (data terlampir).

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan isian responden pada kuesioner sebanyak 120 lembar, Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dari tanggal 02 sampai dengan 30 Juni 2022 oleh Tim Survei di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dan survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada masyarakat/pelanggan yang sedang mengurus dokumen kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Malinau.

1. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Dari sembilan (9) unsur pelayanan yang disurvei, jumlah nilai perunsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Nilai SKM setelah dikonversi berdasarkan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai/Unsur	NRN/Unsur	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	$4=(3)/120$	$5=(3) \times 0,11$	$6=(4) \times 25$	7
U1	Persyaratan	400	3,333	0,3666	9,1666	B
U2	Prosedur/ Tata cara Pelayanan	392	3,2667	0,3593	8,9833	B
U3	Waktu Penyelesaian	389	3,241	0,3565	8,91458	B
U4	Biaya/Tarif	470	3,916	0,4308	10,7708	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	395	3,292	0,3620	9,0520	B
U6	Kompetensi Pelaksana	404	3,3667	0,3703	9,2583	B
U7	Prilaku Pelaksanan	410	3,4167	0,3758	9,3958	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	399	3,325	0,3657	9,1437	B
U9	Sarana dan Prasarana	408	3,4	0,374	9,35	B

			▪ Nilai Mutu Pelayanan	=	3,36
			▪ Nilai Mutu Pelayanan Konversi	=	84,04
			▪ Mutu Pelayanan	=	“B”
			▪ Kinerja Pelayanan Disdukcapil Kab. Malinau	=	Baik

2. Pembahasan Hasil Survei

Dari tabel 4.1 diketahui bahwa nilai SKM konversi sebesar **84,04**, yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif **BAIK** dengan nilai huruf “**B**”

Dari sembilan (9) unsur yang dinilai, diketahui bahwa nilai unsur (U4) Biaya/Tarif memiliki nilai tertinggi, unsur tersebut memperoleh nilai unsur **3,916**. Artinya masyarakat penerima layanan telah mengetahui bahwa untuk mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A menyatakan “Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya”, sedangkan nilai unsur terendah dimiliki oleh unsur (U3) Waktu Penyelesaian dengan nilai **3,2416**.

Interval antara nilai unsur tertinggi dengan nilai terendah sebesar **0,675**, dapat diartikan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya memberikan penilaian yang seimbang dan merata tidak terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol atau sangat kurang.

Tabel 4.2
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALINAU
PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU
SEMESTER I TAHUN 2022

NILAI SKM	NAMA LAYANAN : PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
84,04	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 120 orang</p> <p>JENIS KELAMIN : LK = 55 orang/ P = 65 orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 9 orang SMP = 8 orang SMA = 77 orang D.III = 7 orang S1 = 16 orang S2 = 3 orang S3 = 0 orang</p> <p>Periode Survei = 02 s/d 30 Juni 2022</p>

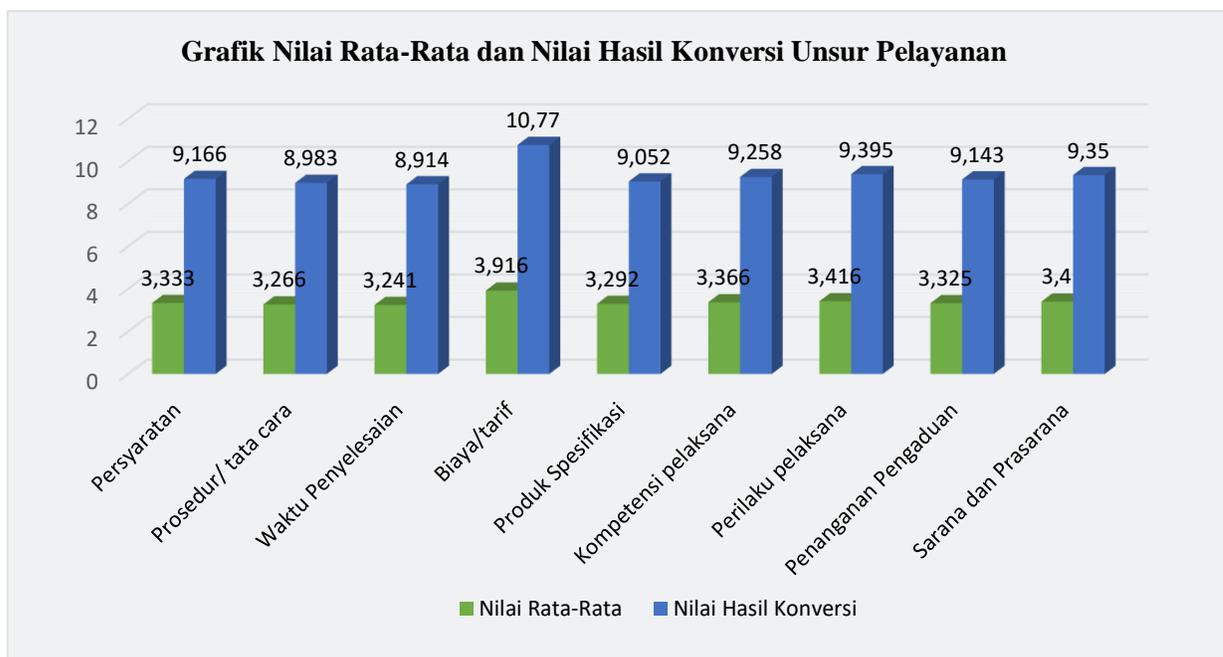
B. RENCANA TINDAK LANJUT

Secara umum pelayanan pada Dinas kependudukn dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam semua unsur sudah termasuk dalam kategori **Baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap penigisan kuesioner yang telah dilaksanakan diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Jumlah Responden : 120 responden
- b. Nilai IKM : **84,04**
- c. Kategori Mutu Pelayanan : **B “BAIK”**

Untuk lebih mudah membandingkan hasil dari ke sembilan unsur penilaian dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dapat dilihat pada grafik berikut ini :



No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata- Rata	Nilai Hasil Konversi	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,333	9,1666	B (Baik)
2.	Prosedur/ Tata cara Pelayanan	3,2667	8,9833	B (Baik)
3.	Waktu Penyelesaian	3,241	8,91458	B (Baik)
4.	Biaya/ Tarif	3,916	10,7708	A (Sangat Baik)
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,292	9,0520	B (Baik)

6.	Kompetensi Pelaksana	3,3667	9,2583	B (Baik)
7.	Perilaku Pelaksana	3,4167	9,3958	B (Baik)
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,325	9,1437	B (Baik)
9.	Sara dan prasarana	3,4	9,35	B (Baik)

1. Dari Sembilan unsur pelayanan yang disurvei Nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur (U4) Biaya/Tarif dengan nilai **3,916**, sedangkan nilai kinerja SKM terendah adalah unsur (U3) Waktu Penyelesaian dengan nilai **3,241**.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik.
3. Nilai IKM Konversi sebesar **84,04** yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan dengan nilai kualitatif "**BAIK**" dengan nilai huruf "**B**".
4. Selama pelaksanaan survei yang dilakukan dari tanggal 06 s/d 17 Juni 2022 telah terhimpun data dari sejumlah 120 responden.
5. Nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur (U4) Biaya/Tarif dengan nilai **3,916**, sedangkan nilai kinerja SKM terendah adalah unsur (U3) Waktu Penyelesaian dengan nilai **3,241**.

Berkaitan dengan hasil Survei Kepuasan masyarakat (SKM) terhadap kesembilan unsur pelayanan dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau akan dilakukan upaya perbaikan dengan melakukan rencana tindak lanjut sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur Pelayanan	Analisis/ Kelemahan	Program/ Kegiatan/ Tindak Lanjut
1.	Persyaratan	Belum semua masyarakat/ pemohon mengetahui persyaratan yang harus disiapkan untuk melengkapi pengurusan dokumen kependudukan.	- Pemasangan spanduk persyaratan di lingkungan kantor - Membuat informasi tentang persyaratan adminduk melalui media

			sosial, Website, banner, dan brosur.
2.	Prosedur/ Tata cara Pelayanan	Masih ada masyarakat yang belum begitu memahami prosesur atau alur proses pelayanan penerbitan dokumen kependudukan.	<ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan Spanduk Alur Proses pelayanan di lingkungan kantor. - Sosialisasi dan jemput bola pelayan keliling ke desa-desa.
3.	Waktu Penyelesaian	Masih ada produk layanan yang lambat penyelesaian yang menyebabkan masyarakat harus menunggu.	<ul style="list-style-type: none"> - Memasang SOP pelayanan terkait waktu penyelesaian setiap produk layanan di lingkungan kantor. - Membuat informasi melalui media sosial. - Mengusulkan peremajaan perangkat untuk menunjang percepatan waktu penyelesaian dokumen kependudukan.
4.	Biaya/ Tarif	Pada umumnya masyarakat sudah mengetahui bahwa semua pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya/gratis.	<ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan banner/ spanduk mengenai biaya gratis pelayanan dokumen kependudukan di lingkungan kantor.dan - Sosialisasi terkait biaya gratis melalui media sosial.
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Belum semua produk/ jenis pelayanan adminduk diketahui oleh masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi jenis produk layanan adminduk melalui brosur, banner dan media sosial,
6.	Kompetensi Pelaksana	Masih ada petugas operator yang merangkap sebagai petugas loket dikarenakan petugas loket pelayanan masih kurang yang menyebabkan pelayanan tidak maksimal.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengadakan bimtek peningkatan kapasitas SDM. - Mengusulkan penambahan pegawai.

7.	Perilaku Pelaksana	Masih ada oknum petugas yang kurang ramah.	- Bimtek dan sosialisasi secara berkelanjutan tentang budaya pelayanan prima untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil.
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi dan publikasi belum optimal dilaksanakan. - Petugas khusus yang menangani pengaduan belum maksimal melaksanakan tugas dikarenakan petugas tersebut masih melaksanakan tugas lain yang menyebabkan tidak maksimal melaksanakan tugas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pengadaan Website sangat mendesak untuk diadakan sehingga sosialisasi dan informasi pelayanan secepatnya dapat diakses masyarakat. - Peningkatan jaringan wifi agar dapat diakses oleh pengguna layanan. - Memasang alur proses pengaduan di lingkungan kantor. - Sosialisasi layanan pengaduan melalui facebook, Instagram dan pertemuan langsung dengan masyarakat.
9.	Sarana dan prasarana	Terdapat fasilitas perangkat untuk pelayanan sudah lama dan perlu peremajaan.	- Mengajukan usulan untuk peremajaan perangkat beserta server untuk penunjang percepatan pelayanan adminduk.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau sebagai penyedia layanan wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berikut kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau semester I Tahun 2022 sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik.
2. Nilai IKM Konversi sebesar **84,04** yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan dengan nilai kualitatif "**BAIK**" dengan nilai huruf "**B**".
3. Selama pelaksanaan survei yang dilakukan dari tanggal 06 s/d 17 Juni 2022 telah terhimpun data dari sejumlah 120 responden.
4. Nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur (U4) Biaya/Tarif dengan nilai **3,916**, sedangkan nilai kinerja SKM terendah adalah unsur (U3) Waktu Penyelesaian dengan nilai **3,241**.

B. Saran/ Rekomendasi

1. Perlu adanya keteladanan, komitmen dan penegakan disiplin semua pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan harus terus ditingkatkan dan perlu apresiasi.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau perlu terus mensosialisasikan segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.
4. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan agar dikelola dengan baik untuk menerima dan memproses keluhan serta menyediakan media yang mudah

diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti menyediakan **Website** untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau yang belum dimiliki.

5. Perlu adanya pelatihan Pelayanan Publik yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajiban sebagai penyedia layanan yang berkualitas.
6. Melaksanakan kontrol/pengawasan kepada petugas garda depan oleh pejabat struktural secara berjenjang.
7. Perlu penerapan *reward* bagi petugas yang berkinerja baik dan *panishment* (sanksi) bagi petugas yang berkinerja tidak baik .

BAB VII

PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat pada dasarnya merupakan salah satu upaya untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat juga dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja pelayanan, instrumen SKM ini sekaligus dapat dijadikan evaluasi bagi kinerja pelayanan.

Berdasarkan hasil SKM menunjukkan hasil baik, tetapi peningkatan kualitas pelayanan tetap harus menjadi perhatian bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau, hasil survei ini harus mampu menjadi sarana inspeksi dan pemicu semangat untuk lebih meningkatkan pelayanan.

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Semester I Tahun 2022, Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab. Malinau,

WESLY DING, SE, M.Si.
Pembina, IV/a
NIP. 19740808 200112 1 004





DOKUMENTASI FOTO TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. FOTO PENGISIAN DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI



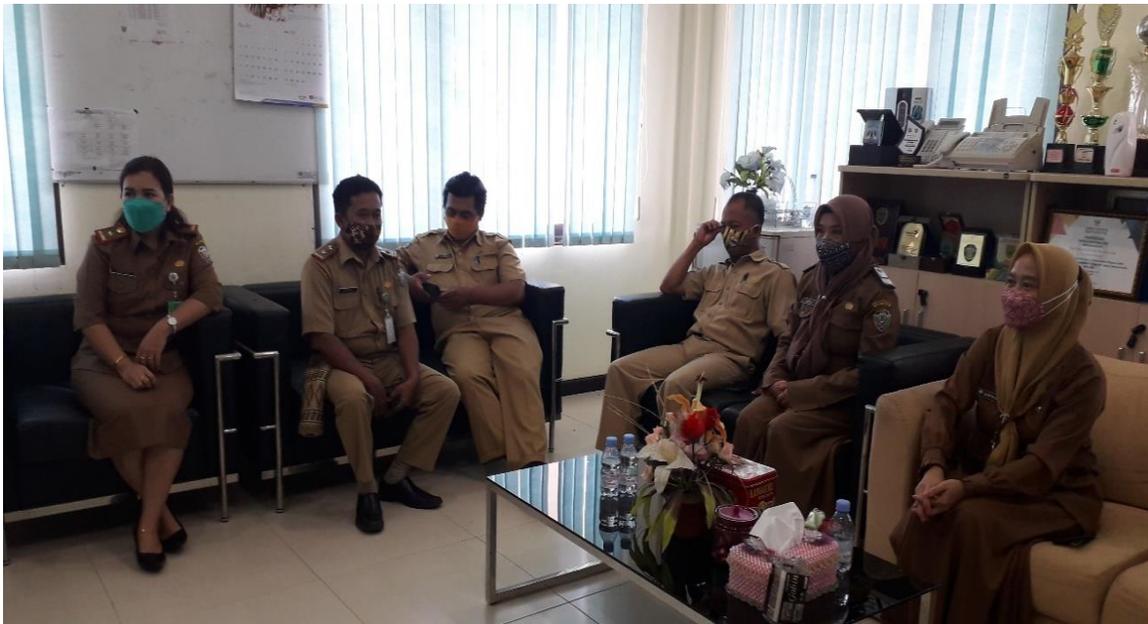
2. PENGOLAHAN DATA SURVEI DAN ANALISIS HASIL



3. PENYUSUNAN LAPORAN



4. RAPAT PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT







Tahap Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Uraian	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 s/d 4 Des. 2019
2	Pengumpulam Data	5 s/d 16 Des. 2019
3	Pengolahan data	17 s/d 19 Des. 2019
4	Analisis Hasil	20 s/d 26 Des. 2019
5	Pelaporan dan Publikasi	27 s/d 31 Des. 2019



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2022**

No Res- ponden	NILAI ATAU UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	1	3	
9	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
12	3	3	2	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	3	3	3	3	
16	3	3	2	4	2	3	3	4	3	
17	3	2	3	4	3	3	3	3	2	
18	2	2	2	4	2	3	3	3	2	
19	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
21	3	2	3	4	3	3	3	3	2	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	2	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	2	4	3	
30	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
31	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
34	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

44	3	3	3	3	4	3	4	3	4
45	3	3	3	4	3	4	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	2	2	4	3	3	3	3	4
49	4	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	4	4	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	4	4	3	4	2	2	3	2	4
53	2	2	3	4	2	2	3	3	2
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	4	4	4	3	4	4	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	2
57	4	4	4	4	4	4	4	2	4
58	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	4	4	3	4	4	4	4	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	2	3	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4
65	3	3	4	3	3	3	4	3	3
66	3	3	4	4	3	4	4	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	2	3	4	3	3	3	3	4
73	4	3	3	4	3	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	2	3	3
77	4	3	3	4	3	4	4	4	3
78	3	3	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	2	4
81	3	3	3	4	3	3	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	4	4	3	4	3	3	3	3	3
84	3	4	3	4	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	4	4	3	3
87	3	3	3	4	4	3	3	4	4
88	4	4	3	4	3	3	3	3	4
89	4	3	3	4	3	4	3	3	3
90	3	3	3	4	4	3	4	3	4
91	4	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4

93	3	3	3	4	3	3	4	3	4
94	3	3	3	4	3	4	3	4	4
95	4	4	3	4	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	2	4
98	4	4	4	4	3	3	4	3	3
99	3	4	3	3	4	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	4	3	3
101	4	4	4	4	4	3	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	4	4	4	4	3	4
104	3	3	3	4	4	3	3	3	3
105	4	3	4	3	3	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	4	4	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	3	4	4	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	4	3	3	4
112	3	4	4	4	4	4	3	4	4
113	4	3	4	4	3	3	4	4	3
114	4	4	3	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	4	4	3	3	3	4
116	4	3	3	4	4	4	3	3	4
117	3	3	4	4	3	4	3	3	3
118	3	4	3	4	4	4	4	3	4
119	4	3	3	4	4	3	4	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nilai/ Unsur	400	392	389	470	395	404	410	399	408
NNR/ Unsur	3,33333	3,26667	3,241667	3,916667	3,292	3,3667	3,4167	3,325	3,4
NRR tertbg/ unsur	0,36667	0,3593	0,35658	0,430833	0,362	0,3703	0,3758	0,3658	0,374
IKM DISDUKCAPIL KABUPATEN MALINAU									84,04

Keterangan :

U1 - U9	=	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata-Rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
-.*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-.**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,11 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN**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	KINERJA UNIT PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	IKM
U1	Persyaratan	3,333	Baik	B	84,04
U2	Prosedur/ Tata cara Pelayanan	3,2667	Baik	B	
U3	Waktu Penyelesaian	3,24167	Baik	B	
U4	Biaya/Tarif	3,9166	Sangat Baik	A	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,292	Baik	B	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,3667	Baik	B	
U7	Perilaku Pelaksanan	3,4167	Baik	B	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,325	Baik	B	
U9	Sarana dan Prasarana	3,4	Baik	B	

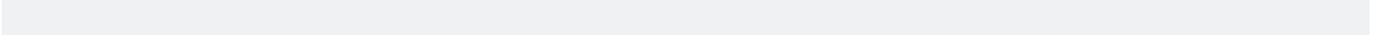
Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab. Malinau,



WESLY DING, SE, M.Si.

Pembina, IV/a

NIP. 19740808 200112 1 004



0

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALINAU
PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU
SEMESTER II TAHUN 2021**

NILAI IKM

84,04

NAMA LAYANAN :

**PENERBITAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN**

RESPONDEN

JUMLAH : 120 orang

JENIS KELAMIN : LK = 55 Orang

P = 65 Orang

PENDIDIKAN : SD = 9 Orang

SMP = 8 Orang

SMA = 77 Orang

D.III = 7 Orang

S1 = 16 Orang

S2 = 3 Orang

S3 = 0

Periode Survei = 02 s/d 30 Juni 2022

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN,
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Malinau, 08 Agustus 2022

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau



Wesly Ding, SE, M.Si.

Pembina / IV.a

NIP. 19740808 200112 1 004

DOKUMENTASI FOTO TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. FOTO PENGISIAN DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI



2. PENGOLAHAN DATA SURVEI DAN ANALISIS HASIL



3. PENYUSUNAN LAPORAN



4. RAPAT PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

