

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Triwulan I



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SINTANG  
TAHUN 2024**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kinerja dan kualitas publik pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat. Sasaran yang akan dicapai yaitu terukurnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara mandiri pada Triwulan I tahun 2024, hasil yang diperoleh yaitu nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan I Tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat adalah 88,519 termasuk dalam Kategori Kinerja Unit Pelayanan **Baik** dan Mutu Pelayanan **B** sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai unsur pelayanan tertinggi pada unsur pelayanan ke 4 yaitu Biaya Tarif sebesar 3,867 sedangkan nilai unsur pelayanan terendah pada unsur pelayanan ke 7 yaitu Perilaku Pelaksana sebesar 3,233.

Dari hasil survei yang didapat akan ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang dianggap kurang.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat ini telah selesai dilaksanakan.

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan I ini disusun untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat Kinerja dan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, meliputi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pelayanan Pencatatan Sipil.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat yang meliputi pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, oleh karena itu saran dan masukan dari semua pihak sangat kami harapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang berupa pelayanan prima sesuai harapan masyarakat yang menggunakan jasa layanan dapat tercapai.

Akhirnya harapan kami semoga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sebagai penyedia layanan Publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Sintang, Maret 2024  
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sintang



**AGUS JAM, S.Sos., M.Si**  
Pembina UtamaMuda  
NIP.19660821 198603 1 008

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR LAMPIRAN .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	2
D. Metode .....	4
BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM .....	7
A. Profil / Data Responden .....	7
B. Hasil Perhitungan SKM .....	8
BAB III PENUTUP .....	13
A. Kesimpulan .....	13
B. S a r a n .....	14

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Lampiran 2. Daftar Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Lampiran 3. Data Responden Masyarakat

Lampiran 4. Pengolahan Data Nilai Persepsi Responden

## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	6
Tabel 2 Profil / Data Responden Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024 .....	7
Tabl 3 Nilai Per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024 .....	8
Tabel 4 Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024 .....	9
Tabel 5 Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024 .....	9
Tabel 6 NRR, IKM dan Kinerja Unit Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024 .....	10
Tabel 7 Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan ditegaskan kembali melalui Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor : 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor : 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik serta terintegrasi, profesionalisme dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Kebijakan ini direspon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintahan yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, guna mengetahui sejauh mana tingkat kinerja dan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang digunakan dalam rangka pelaksanaan kegiatan survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5038) ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor : 191) ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor : 708) ;
4. Peraturan Daerah Nomor : 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor : 87) ;
5. Peraturan Gubernur Nomor : 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor : 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Pedoman Pengelolaan Data dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

## **C. Maksud Dan Tujuan**

Maksud Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat. Adapun tujuan survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2024 yaitu untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat.

### **1. Sasaran**

Sasaran yang akan dicapai dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

- Terukurnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.
- Tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik.

### **2. Manfaat**

Manfaat dari Survei kepuasan Masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, antara lain :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari setiap unsur pelayanan yang ada.
2. Masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

### **3. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan “**Survei Kepuasan Masyarakat**” yaitu Pengukuran secara kompherensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat meliputi 9 (sembilan) unsur antara lain sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan saran dan masuk

#### **D. Metode**

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat pada Triwulan I Tahun 2024 ini juga dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei dengan metode yang dilakukan sebagai berikut :

- Metode Pengumpulan Data dengan cara :
  1. Menyiapkan instrumen survei berupa kuesioner yang berisi tentang unsur-unsur pelayanan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat pengguna layanan.
  2. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat terdiri dari 4 bagian :
    - a. Data masyarakat / responden meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan utama.
    - b. Pendapat masyarakat / responden tentang pelayanan.
    - c. Saran perbaikan, masukan dan harapan.

3. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan kategori sebagai berikut :
  - a. Tidak baik      diberi Nilai Persepsi 1
  - b. Kurang Baik    diberi Nilai Persepsi 2
  - c. Baik             diberi Nilai Persepsi 3
  - d. Sangat Baik    diberi Nilai Persepsi 4
4. Responden dipilih secara acak yaitu masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang ditetapkan 30 orang.
5. Pengisian kuesioner dengan cara responden mengisi kuesioner sendiri maupun dengan melalui wawancara oleh petugas secara langsung dan selanjutnya jawaban responden disalin pada lembar jawaban kuesioner tersebut.
6. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat.

➤ Metode Pengolahan Data dengan cara :

1. Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner setiap responden dimasukkan dalam tabel pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat mulai unsur pelayanan 1 (U1) sampai dengan unsur pelayanan 9 (U9) dengan mengentri data pada computer.
2. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks SKM terhadap 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

3. Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} = x \text{ Nilai rata - rata tertimbang}$$

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

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

4. Untuk mengukur mutu pelayanan digunakan tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan mengacu pada Pedoman Pengolahan Data dan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dari Biro Organisasi, Setda Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut :

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

## BAB II

### ANALISIS DAN HASIL SKM

#### A. Profil / data Responden

Profil / Data Responden Pengguna Layanan dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan 4 (empat) faktor yaitu : umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan utama untuk sebanyak 30 (tiga puluh) orang responden diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 2. Profil / Data Responden Pengguna Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024**

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah (orang)	Persentase
1	Umur	< 20 Tahun	10	33,00 %
		21-30 Tahun	9	32,00 %
		31-40 Tahun	10	33,00 %
		41-50 Tahun	0	0,00 %
		51-60 Tahun	1	2,00 %
		> 60 Tahun	0	0 %
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	19	57,00 %
		Perempuan	11	33,00 %
3	Pendidikan	SD / MI Kebawah	5	6,00 %
		SMP / MTS / Sederajat	0	0,00 %
		SMA/SMK/MA/Sederajat	20	46,00 %
		D1-D2-D3	7	5,00 %
		D4-S1	14	13,00 %
		S-2 / Profesi	0	0,00 %
S-3	0	0,00 %		
4	Pekerjaan Utama	PNS	6	12,00 %
		Pegawai Instansi Pemerintah	0	0,00 %
		TNI/POLRI	4	8,00 %
		Pegawai BUMN/BUMD	3	6,00 %
		Pegawai Swasta	6	14,00 %
		Wiraswasta/Wirusaha	9	20,00 %
		Petani/Rumah Tangga	13	24,00 %
		Pelajar/Mahasiswa	9	16,00 %
Lainnya	0	0,00 %		

## B. Hasil Perhitungan SKM

Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut :

### 1. Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan berdasarkan penjumlahan nilai dari jawaban responden meliputi 9 (sembilan) unsur diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3. Profil / Data Responden Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024**

Nomor	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur
U1	Persyaratan	114
U2	Prosedur	111
U3	Waktu Pelayanan	105
U4	Biaya / Tarif	116
U5	Produk Pelayanan	100
U6	Kompetensi Pelaksana	100
U7	Perilaku Pelaksana	97
U8	Sarana dan Prasarana	100
U9	Penanganan Pengaduan	113

### 2. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan

Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan merupakan jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi sebanyak 30 (tiga puluh) orang. Adapun Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 4. Nilai Rata - Rata ( NRR ) Per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024**

Nomor	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur
U1	Persyaratan	3,840
U2	Prosedur	3,720
U3	Waktu Pelayanan	3,360
U4	Biaya / Tarif	3,860
U5	Produk Pelayanan	3,340
U6	Kompetensi Pelaksana	3,320
U7	Perilaku Pelaksana	3,280
U8	Sarana dan Prasarana	3,360
U9	Penanganan Pengaduan	3,700

Dari tabel tersebut diatas, dapat diketahui unsur penilaian dengan Nilai Terendah yaitu sebesar 3,280 (nama unsur pelayanan : Perilaku Pelaksana), sedangkan unsur penilaian dengan Nilai Tertinggi sebesar 3,860 (nama unsur pelayanan : Biaya/Tarif)

**3. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan**

Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang dihitung dengan cara Jumlah NRR Per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang (0,111). Dengan demikian diperoleh Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur sebagai berikut :

**Tabel 5. Nilai Rata - Rata ( NRR ) Tertimbang Per Unsur Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024**

Nomor	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang Per Unsur
U1	Persyaratan	0,273
U2	Prosedur	0,264

Nomor	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang Per Unsur
U3	Waktu Pelayanan	0,237
U4	Biaya / Tarif	0,274
U5	Produk Pelayanan	0,237
U6	Kompetensi Pelaksana	0,236
U7	Perilaku Pelaksana	0,233
U8	Sarana dan Prasarana	0,239
U9	Penanganan Pengaduan	0,263
<b>Jumlah NRR IKM Tertimbang</b>		<b>3,531</b>

**Tabel 6. NRR, IKM dan Kinerja Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2024**

Nomor	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,840	94,00	A (Sangat Baik)
2	Prosedur	3,720	93,00	A (Sangat Baik)
3	Waktu Pelayanan	3,500	88,50	A (Sangat Baik)
4	Biaya / Tarif	3,860	88,50	A (Sangat Baik)
5	Produk Pelayanan	3,340	83,50	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,330	83,00	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,280	82,00	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,360	88,50	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan	3,760	92,50	A (Sangat Baik)
<b>Hasil SKM/Nilai IKM</b>		<b>3,541</b>	<b>88,516</b>	
<b>Jumlah NRR IKM Tertimbang</b>		<b>B (Baik)</b>		

Nilai Hasil SKM berupa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan I Tahun 2024 diperoleh dari jumlah Nilai IKM unit pelayanan dikalikan nilai dasar 25. Adapun IKM Unit Pelayanan yang diperoleh yaitu sebesar  $3,541 \times 25 = 88,519$

Apabila Nilai Hasil SKM dikonversikan dalam bentuk Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan kategori pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 7. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Dengan demikian, maka Nilai Hasil SKM sebesar **88,519** berada dalam kategori Nilai Interval Konversi IKM 76,61 – 88,30 yaitu :

- Termasuk dalam mutu Pelayanan B,
- Kinerja unit Pelayanan Baik

### C. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan

Manfaat yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat ini, antara lain untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan dari setiap unsur pelayanan yang ada. Adapun kelebihan dan kelemahan dari setiap unsur tercantum pada Tabel 6. NRR, IKM dan Kinerja Unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat pada Triwulan I Tahun 2024. Adapun hasil mutu pelayanan sebagai berikut :

1. Terdapat 3 Unsur pelayanan yang mendapat nilai dengan Nilai Rata-Rata kategori Baik, antara lain :
  - Produk Layanan, dengan nilai NRR sebesar 3,330
  - Kompetensi Pelaksana, dengan nilai NRR sebesar 3,330
  - Perilaku Pelaksana, dengan nilai NRR sebesar 3,230
  - Sarana dan Prasarana, dengan nilai NRR sebesar 3,360
2. Terdapat 4 unsur pelayanan mendapat nilai Nilai Rata rata dengan kategori Sangat Baik antara lain :
  - Persyaratan, dengan nilai NRR sebesar 3,800

- Prosedur, dengan nilai NRR sebesar 3,700
- Waktu pelayanan, dengan nilai NRR sebesar 3,500
- Biaya / Tarif, dengan nilai NRR sebesar 3,860
- Penanganan Pengaduan, dengan nilai NRR sebesar 3,760

Dari hasil tersebut diperoleh gambaran pelayanan rendah yang perlu mendapat perhatian antara lain : Perilaku pelaksana dengan nilai rata rata (NRR) sebesar 3,230.

Unsur pelayanan yang mendapat nilai **Sangat Baik** yaitu Persyaratan, Prosedur, Biaya/Tarif serta Penanganan Pengaduan merupakan unsur pelayanan yang menjadi kelebihan dari pelayanan yang ada. Hal ini harus terus dipertahankan dan ditingkatkan, sebagai contoh Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapatkan nilai baik tetapi banyak saran dari responden untuk ditambah dan dilengkapi lagi, sehingga pelayanan publik dapat lebih maksimal.

## BAB III

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat pada Triwulan I Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Laporan Hasil Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat selama satu kali dalam satu tahun.
2. Profil/karakteristik Responden pengguna layanan yang diambil secara acak berdasarkan 4 (empat) faktor umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama dapat diketahui responden terbanyak yang menggunakan jasa layanan.
3. Berdasarkan hasil perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur pada 9 (sembilan) unsur pelayanan, diperoleh nilai tertinggi sebesar 3,860 (nama unsur : Biaya/Tarif) dan Nilai terendah sebesar 3,230 (nama unsur : Prilaku Pelaksana).
4. Perhitungan Nilai Hasil SKM antara lain Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tertimbang tercatat sebesar 3,541 sehingga diperoleh Nilai IKM Unti Pelayanan sebesar 88,519 ( $3,541 \times 50$ ).
5. Hasil pencapaian SKM menunjukkan kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori **Baik** dengan Nilai IKM unit pelayanan 88,278 (Nilai Interval Konversi IKM 76,61-88,51), Mutu Pelayanan B, Jumlah NRR IKM Tertimbang 3,541 (Nilai Interval IKM 3,257 – 3,857).

6. Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat pada Triwulan I Tahun 2024 juga termasuk dalam kategori Kinerja Unit Pelayanan Baik, hal tersebut harus tetap menjadi motivasi, untuk dapat terus dipertahankan dan diupayakan untuk lebih ditingkatkan, sehingga pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat dapat terpenuhi.

## **B. Saran**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Perlu adanya sosialisasi mengenai waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi, pelayanan, perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana.
3. Perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya aparatur penyelenggara pelayanan publik melalui pelatihan, bimbingan teknis, seminar ataupun workshop dalam rangka meningkatkan kualitas dan pemahaman yang lebih baik berkaitan dengan pelayanan publik.
4. Agar unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan menyediakan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

## LAMPIRAN



**PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SINTANG**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu / Saudara yang terhormat,

Pemerintah Kabupaten Sintang sangat membutuhkan informasi unit pelayanan Instansi Pemerintah secara rutin.

Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT** secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintah kepada Masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan Pendapat Masyarakat, yang dikumpulkan melalui **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**.

Survei ini **MENANYAKAN PENDAPAT** Masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Instansi Pemerintah atas penyelenggaraan Pelayanan.

**PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN**, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga.

Pendapat Bapa/ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan Survei ini sebagai dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Pemerintah kepada Masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan Partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Sintang, 2024

**PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SINTANG**

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SINTANG

ALAMAT : Jl. DR WAHIDIN SUDIROHUSODO SINTANG

TELEPON/FAX : 0565-21702

(Sintang, 2024)

**PERHATIAN**

1. Tujuan **survei** ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara obyektif mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang kami laksanakan.
2. Nilai yang diberikan oleh Masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi Pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **Pajak ataupun Politik**.

*\*) Corek yang tidak perlu*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari Angka sesuai Jawaban Masyarakat / Responden)			Diisi oleh Petugas			II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden	.....					
Umur	..... Tahun					NIP.
Jenis Kelamin	Laki-Laki	Perempuan				
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah SLTP SLTA	D1-D2-D3-D4 S1 S2 ke Atas				
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa lainnya				

### III. PENDAPAT MASYARAKAT/RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari Kode Huruf sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)

		P**)
1.	Bagaimana pendapat Anda tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Anda tentang Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis / Tanpa Biaya	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat Anda tentang Kompetensi / Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Kompeten / Tidak Mampu b. Kurang Kompeten / Kurang Mampu c. Kompeten / Mampu d. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan Tidak Ramah b. Kurang sopan dan Kurang Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

\*) Keterangan : P = Nilai Pendapat Masyarakat/Responden (diisi oleh Petugas)

### IV. SARAN PERBAIKAN, MASUKAN DAN HARAPAN :

--



**DATA RESPONDEN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024**

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	SARAN
1	PEREMPUAN	24	SLTA	RUMAH TANGGA	-
2	LAKI-LAKI	60	SLTA	PETANI	-
3	LAKI-LAKI	41	SLTP	RUMAH TANGGA	-
4	PEREMPUAN	17	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	-
5	PEREMPUAN	21	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	-
6	LAKI-LAKI	39	SLTA	WIRUSAHA	-
7	LAKI-LAKI	30	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	-
8	LAKI-LAKI	35	SLTA	WIRUSAHA	-
9	PEREMPUAN	29	SLTA	WIRUSAHA	-
10	LAKI-LAKI	24	SLTA	WIRUSAHA	-
11	LAKI-LAKI	36	SLTA	WIRUSAHA	-
12	PEREMPUAN	19	SLTA	WIRUSAHA	-
13	PEREMPUAN	35	S1	PNS	-
14	LAKI-LAKI	33	D3	WIRUSAHA	-
15	LAKI-LAKI	33	S1	WIRUSAHA	-
16	LAKI-LAKI	17	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	-
17	LAKI-LAKI	17	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	-
18	PEREMPUAN	22	SLTA	WIRUSAHA	-
19	PEREMPUAN	17	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	-
20	LAKI-LAKI	36	SLTA	PETANI	-
21	PEREMPUAN	19	SLTP	PETANI	-
22	LAKI-LAKI	20	D3	PETANI	-
23	LAKI-LAKI	24	S1	PNS	-
24	LAKI-LAKI	36	S1	PNS	-
25	LAKI-LAKI	58	S1	PNS	-
26	PEREMPUAN	22	S1	PNS	-
27	LAKI-LAKI	28	S1	PEGAWAI BUMN	-
28	LAKI-LAKI	25	S1	PEGAWAI SWASTA	-
29	PEREMPUAN	35	S1	PEGAWAI SWASTA	-
30	LAKI-LAKI	29	S1	PEGAWAI SWASTA	-

**PENGOLAHAN DATA INDEKS SUREVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

TRIWULAN I TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN  
ALAMAT  
Telf/Fax

: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG  
: Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat  
: 0565 - 21702

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
10	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
11	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
12	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
16	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
17	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
18	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
19	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
20	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
25	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
26	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
27	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
28	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
29	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
30	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
ΣNilai/Unsur	114	111	105	116	100	100	97	100	113		
NRR/Unsur	3.800	3.700	3.500	3.867	3.333	3.333	3.233	3.333	3.767	*)	
NRR Tertimbang/Unsur	0.270	0.263	0.249	0.275	0.237	0.237	0.230	0.237	0.267	3.541	
IKM Unit Pelayanan										**) 88.519	

5.7

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.800
U2	Prosedur	3.700
U3	Waktu Pelayanan	3.500
U4	Biaya / Tarif	3.867
U5	Produk layanan	3.333
U6	Kompetensi pelaksana	3.333
U7	Perilaku pelaksana	3.233
U8	Sarana dan prasarana	3.333
U9	Penanganan Pengaduan	3.767

IKM UNIT PELAYANAN : **88.519**

**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

Sintang, 14 Maret 2024  
Pengantar

(Sari Fitrianti, SH, MH)

**PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SINTANG**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TRIWULAN I  
TAHUN 2024**

**HASIL SKM / NILAI IKM :**

**88,519**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA UNIT PELAYANAN :**

**JENIS / NAMA LAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 30 ORANG**

**JENIS KELAMIN L = 19 ORANG ; P = 11 ORANG**

USIA		PENDIDIKAN		PEKERJAAN	
<20 TH	: 10 ORANG	SD	: 6 ORANG	PNS/PEG. PEM	: 5 ORANG
21-30 TH	: 9 ORANG	SLTP	: 2 ORANG	TNI/POLRI	: 1 ORANG
31-40 TH	: 10 ORANG	SLTA	: 15 ORANG	BUMN/BUMD	: 2 ORANG
41-50 TH	: 0 ORANG	D1-D3	: 4 ORANG	PEG SWASTA	: 8 ORANG
51-60 TH	: 1 ORANG	S1	: 9 ORANG	WIRUSAHA	: 0 ORANG
>61 TH	: 0 ORANG	S2 KE ATAS	: 0 ORANG	PETANI	: 7 ORANG
				PELAJAR/MAHASISWA	: 6 ORANG

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