SEMESTER I

2023

SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGASEM
2023

mswordcoverpages.c

KATA PENGANTAR

Atas Asung Kerta Waranugraha Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, Buku Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem untuk Semester I (Januari 2023 s/d Juni 2023) dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Penyusunan buku ini merupakan salah satu upaya untuk mengetahui sejauh mana penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Bagi kami, hasil survei ini akan dimanfaatkan sebagai acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang masih dianggap kurang sehingga akan tercapai kondisi pelayanan yang prima sesuai dengan harapan semua pihak.

Kritik dan saran sangat diharapkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di masa yang akan datang.

Semoga Buku Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa memberikan gambaran kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dan sekaligus bermanfaat bagi para pihak yang berkepentingan.

Amlapura, 3 Juli 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Karangasem,

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Drs. Made Kusuma Negara
Pembina Utama Muda
NIP. 19750221 199311 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Prinsip 3

1.3 Dasar Hukum 5

1.4 Visi, Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem 7

1.4.1 Visi 7

1.4.2 Misi 8

1.4.3 Motto 13

BAB II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat 14

2.2 Tujuan dan Sasaran Survei 16

2.3 Metode Survei Kepuasan Masyarakat 17

2.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat..... 18

2.5 Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat 19

2.6 Pelaksanaan dan Teknik Survei 22

2.7 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat 24

BAB III PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Pengumpulan Data 25

3.2 Analisa Data 32

3.2.1 Pengolahan Data 32

3.2.2 Analisa Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .. 37

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan 41

4.2 Saran 43

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Karakteristik responden berdasarkan jam survei 28

Tabel 3.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 28

Tabel 3.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan 28

Tabel 3.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan 29

Tabel 3.5 karakteristik responden berdasarkan usia 29

Tabel 3.6 Hasil survei kepuasan masyarakat Semester I Tahun 2022 34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Format Google Form

Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dimana saat ini sebagian kewenangan Pemerintah Daerah diambil alih oleh Pemerintah Provinsi yang merupakan salah satu upaya dalam melakukan reformasi birokrasi.

Sejalan dengan tuntutan reformasi utamanya bidang pelayanan publik, pemerintah wajib menindaklanjuti hal tersebut melalui peningkatan kinerja dan perbaikan birokrasi yang nantinya dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana salah satu pointnya adalah meningkatkan pelayanan administrasi

kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pendekatan pelayanan hingga Kecamatan sangat diperlukan, terutama dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan pelayanan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil diantaranya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian dan Surat Pindah Domisili maupun administrasi kependudukan lainnya.

Meningkatnya kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator bahwa pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan ke arah yang lebih baik. Ini merupakan harapan bagi pemerintah sehingga nantinya seluruh masyarakat dapat terlayani dengan baik khususnya pelayanan dalam bidang administrasi

kependudukan. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya melalui survei kepuasan masyarakat.

1.2 Prinsip

Dalam melakukan 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 mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.3 Dasar Hukum

Beberapa dasar hukum yang berkaitan dengan Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013;
5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

1.4 Visi, Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem

1.4.1 Visi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sebagai unsur pelaksana daerah yang mejalankan urusan kependudukan dan pencatatan sipil sipil, mengusung sebuah visi dalam upaya menyikapi isu-isu strategis serta tantangan perubahan dan lingkungan eksternal yang terjadi, memandang perlu untuk menetapkan dan mengarahkan tujuan organisasinya melalui penyelenggaraan tugas dan fungsinya guna mendukung tujuan pembangunan daerah.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Visi ini dapat diharapkan memperlihatkan secara keseluruhan apa yang akan dicapai secara jelas, ringkas, mudah dan

memberi inspirasi sebagai titik temu dalam pelaksanaannya.

Adapun Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem adalah :

"TERWUJUDNYA PELAYANAN PRIMA MENUJU TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN"

1.4.2 Misi

Untuk mewujudkan Visi tersebut di atas, diperlukan tindakan nyata yang digambarkan dalam bentuk Misi sesuai dengan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sebagai berikut :

1. ***Meningkatkan penyelenggaraan pelayanan prima di bidang administrasi kependudukan***

   Misi ini mengandung makna bahwa setiap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil harus diproses lebih cepat, akurat, mudah dan transparan serta bisa dipertanggungjawabkan (*akuntabel*) sehingga

masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. ***Meningkatkan pengawasan di bidang data dan registrasi penduduk dan pencatatan sipil***

   Misi ini mengandung makna bahwa setiap data dan registrasi penduduk dan pencatatan sipil wajib melengkapi persyaratan secara lengkap, akurat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. ***Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM)***

   Misi ini mengandung makna bahwa setiap pegawai sebagai garda terdepan dalam melayani masyarakat harus terus meningkatkan kualitas melalui diklat/ studi banding sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

4. ***Meningkatkan kuallitas pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil***

   Misi ini mengandung makna bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Karangasem selain menerbitkan dokumen administrasi kependudukan juga sebagai instansi yang berkewajiban untuk mengelola arsip warkah catatan sipil.

Warkah catatan sipil merupakan bukti otentik seseorang yang tidak boleh hilang, rusak, musnah sehingga mengandung pengertian sebagai arsip dinamis yaitu arsip yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan pada umumnya/ dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi Negara.

5. ***Pemutakhiran data penduduk***

Misi ini mengandung makna bahwa perlu dilakukan optimalisasi pengelolaan database kependudukan dan pencatatan sipil dengan peningkatan dan pemutakhiran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hal ini bertujuan untuk bisa menyajikan database kependudukan dan pencatatan sipil yang akurat

dan valid sehingga bisa dimanfaatkan untuk perencanaan pembangunan.

Untuk mewujudkan Visi dan melaksanakan Misi, ditetapkanlah tujuan yang akan dicapai dalam 5 (lima) tahun ke depan yaitu :

"TERSELENGGARANYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL"

Hal ini bermakna bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem ingin mewujudkan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang tertib dan berlandaskan pada peraturan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti. Memberikan pelayanan yang terbaik adalah suatu wujud yang konkrit dari upaya pengelolaan dan pemberian pelayanan terbaik, bermutu dan berkualitas kepada masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih professional, lebih baik dan lebih cepat sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Untuk memastikan tercapainya tujuan yang diharapkan, maka sasaran jangka panjang Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem adalah sebagai berikut :

"Meningkatnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta akurasi database kependudukan melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat."

Sasaran jangka panjang ini mengandung makna :

1. Bahwa setiap masyarakat perlu memahami tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah wajib melaksanakan sosialisasi atau penyuluhan kebijakan kependudukan kepada masyarakat sehingga kesadaran masyarakat meningkat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.
2. Bahwa perlu dilakukan optimalisasi pengelolaan database kependudukan dan pencatatan sipil dengan peningkatan dan pemutakhiran Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk bisa menyajikan database kependudukan dan pencatatan sipil yang akurat dan valid sehingga dapat dimanfaatkan untuk perencanaan pembangunan.

3. Bahwa perlu meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Cepat, Akurat, Mudah dan Transparan serta Akuntabel.

1.4.3 Motto

Demi mewujudkan penyelenggaraan pelayanan prima kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem selalu mengedepankan prinsip pelayanan dengan Motto :

"MELAYANI DENGAN KERTHI"

(KERJA, EDUKATIF, RESPONSIF, TULUS DAN TERAMPIL, HUMANIS, INOVATIF)

BAB II
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah saat ini dinilai masih belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan elektronik maupun secara langsung menyampaikan keluhannya terhadap kekurangan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara menindaklanjuti dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bahan penilaian terhadap kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pelaksana pelayanan publik dimana hasil survei menjadi pendorong bagi instansi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2.2 Tujuan dan Sasaran Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik khususnya pelayanan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karangasem.

Adapun sasaran dari survei ini adalah untuk :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2.3 Metode Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem terhadap masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Survei ini dilakukan dengan jangka waktu 6 (enam) bulan atau semesteran, dengan periode pertama dilaksanakan mulai Bulan Januari – Juni dan periode kedua dilaksanakan pada bulan Juli – Desember.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelengga kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam pelaksanaan survei ini adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert*

adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

2.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaannya, survei kepuasan masyarakat dilakukan secara swakelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem di bawah koordinasi Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun susunan anggota tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem adalah sebagai berikut :

Penanggungjawab	:	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem
Koordinator	:	Sekretaris Dinas
Anggota	:	JF. Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana
Surveyor	:	Staf (2 orang)

2.5 Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem meliputi metode survei dengan melakukan wawancara kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pengolahan data hasil penyebaran kuesioner, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan survei, menyusun laporan hasil penilaian survei kepuasan masyarakat, menganalisa hasil dan rencana tindak lanjut.

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, dengan memperhatikan unsur-unsur, yang meliputi:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik syarat teknis maupun administrastif.

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 dengan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

6. Kompetensi Pelaksana

   Kemampuan Pelaksana adalah kompetensi/ kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan 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).

2.6 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden

4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan melalui beberapa teknik survei, antara lain :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik (internet/ *e-survey*)
4. Diskusi kelompok terfokus
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

Khusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, pelaksanaan survei dilakukan setiap hari kerja dengan mengambil sampel sebanyak 2-3 orang setiap harinya selama 6 bulan.

2.7 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat 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 Daerah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB III
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I (Januari s/d Juni) Tahun Anggaran 2023 dilaksanakan melalui tenik survei penyebaran kuesioner dengan wawancara tatap muka dan kuesioner elektronik (*e-survey*) dengan mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem khususnya terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Rata-rata masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan

berupa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian maupun Surat Pindah Domisili per hari kurang lebih 125 orang sehingga didapatkan jumlah populasi sebanyak 15.000 dalam kurun waktu 6 bulan. Dari jumlah populasi tersebut diambil sampel sebanyak 375 (tiga ratus tujuh puluh lima) orang selama 6 bulan.

Mengingat perkembangan teknologi dan dalam rangka mempercepat pelayanan, dibuka layanan online dan masyarakat tidak datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sehingga ini mempengaruhi jumlah sampel yang didapat. Agar hasil survei bisa mendekati/ mewakili kondisi sebenarnya di lapangan, maka dibuatlah metode survei alternatif berupa *e-survey* dengan menggunakan aplikasi *Google Form* melalui tautan/ link *bit.ly/SKMdukcapilkarangasem*.

Format yang dipakai mengacu pada Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik (*Google Form* terlampir).

Metode *e-survey* ini merupakan metode survei alternatif di tengah pandemi *Covid-19.* Metode ini belum bisa dijadikan metode survei utama dikarenakan karakteristik masyarakat di Kabupaten Karangasem yang masih banyak memiliki penduduk miskin dengan tingkat pendidikan yang rendah, penguasaan teknologi yang masih kurang serta daya beli masyarakat terhadap perangkat survei (HP android) masih sangat rendah. Disamping itu pula, karakteristik wilayah yang belum semua tercover jaringan internet menyebabkan teknik survei ini mengalami banyak kendala. Namun sebagai langkah awal, telah diambil beberapa sampel dari masyarakat yang telah memenuhi kriteria *e-survey*.

Dari 375 responden dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan karakteristiknya, antara lain :

Tabel 3.1 Karakteristik responden berdasarkan jam survei

JAM SURVEY	RESPONDEN	PERSENTASE
08.00-12.00 wita	265	70,67 %
13.00-15.00 wita	110	29,33 %
JUMLAH	**375**	**100,00 %**

Tabel 3.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

JENIS KELAMIN	RESPONDEN	PERSENTASE
Laki-laki	241	64,27 %
Perempuan	134	35,73 %
JUMLAH	**375**	**100,00 %**

Tabel 3.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	9	2,40 %
SMP	28	7,47 %
SMA	285	76,00 %
S1	53	14,13 %
S2	-	-
S3	-	-
JUMLAH	**375**	**100,00 %**

Tabel 3.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

PEKERJAAN	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	18	4,80 %
TNI	1	0,27 %
POLRI	4	1,07 %
SWASTA	105	28,00 %
WIRAUSAHA	36	9,60 %
Lainnya	211	56,27 %
JUMLAH	**375**	**100,00 %**

Tabel 3.5 Karakteristik responden berdasarkan usia

USIA	RESPONDEN	PERSENTASE
≤ 20 tahun	111	29,60 %
21-40 tahun	201	53,60 %
41-60 tahun	62	16,53 %
> 60 tahun	1	0,27 %
JUMLAH	**375**	**100,00 %**

Dari pengelompokan berdasarkan karakteristik tersebut terlihat bahwa, pengambilan sampel terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen

kependudukan dan pencatatan sipil ke Mall Pelayanan Publik dan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem mayoritas pada pukul 08.00 wita – 12.00 wita yaitu sebanyak 265 responden (70,67%) dan pada rentang waktu pukul 13.00 wita – 15.00 wita diambil sampel sebanyak 110 responden (29,33%). Dari total responden, didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 241 orang (64,27%) dan responden perempuan sebanyak 134 orang (35,73%).

Dilihat dari karakteristik pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 285 orang (76,00%), diikuti dengan pendidikan S1 sebanyak 53 orang (14,13%), pendidikan SMP sebanyak 28 orang (7,47%) dan tidak ada responden yang berpendidikan S3. Jika dilihat dari karakteristik pekerjaan, paling banyak responden bekerja di sektor lainnya yaitu sebanyak 211 orang (56,27%) diikuti dengan sektor swasta sebanyak 105 orang (28,00%) dan wirausaha sebanyak 36 orang (9,60%) dan paling sedikit responden bekerja sebagai TNI yaitu sebanyak 1 orang (0,27%) dan POLRI yaitu sebanyak 4 orang (1,07%).

Dari keseluruhan responden jika dilihat berdasarkan karakteristik usia, responden didominasi oleh usia 21-40 tahun yaitu sebanyak 201 orang (53,60%) diikuti dengan responden usia ≤ 20 tahun sebanyak 111 orang (29,60%) dan responden usia 41-60 tahun sebanyak 62 orang (16,53%). Survei kali ini juga menghadirkan responden dengan usia lebih dari 60 tahun sebanyak 1 orang (0,27%).

Masyarakat yang menjadi sampel pada survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan penilaian dengan sebenar-benarnya terhadap 9 (Sembilan) kriteria dengan bobot nilai dari 1 sampai 4 sesuai dengan pelayanan yang diterima, yang mencerminkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem (rekapitulasi hasil survei terlampir).

3.2 Analisa Data

3.2.1 Pengolahan Data

Sebagai upaya memperoleh data yang akurat dan obyektif, masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dan Mall Pelayanan Publik untuk melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dipilih secara acak menjadi sampel survei dan diharapkan untuk memberikan penilaian atas 9 (sembilan) ruang lingkup survei kepuasan masyarakat. Surveyor bertugas memberikan pertanyaan kepada masyarakat yang dijadikan sampel tentang 9 kriteria penilaian survei kepuasan masyarakat.

Dari hasil survei yang didapatkan, dilakukan pengolahan data menggunakan metode pengukuran *Skala Likert* dengan menghitung 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.

Penghitungan bobot nilai rata-rata tertimbang untuk hasil survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, dalam penghitungan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Dengan memperhitungkan 9 unsur pelayanan, maka nilai penimbang dapat dihitung dengan rumus :

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \; x \; \text{Nilai Penimbang}$$

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Berikut ditampilkan hasil survei dan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

Tabel 3.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023.

NO.	Unsur Pelayanan	Jumlah Unsur	Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang	IKM
1.	Persyaratan	1.301	3,47	0,38	**3,52**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.297	3,46	0,38	
3.	Waktu penyelesaian	1.241	3,31	0,36	
4.	Biaya/ tariff	1.482	3,95	0,43	
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	1.293	3,45	0,38	
6.	Kompetensi pelaksana	1.318	3,51	0,39	
7.	Perilaku pelaksana	1.320	3,52	0,39	
8.	Penanganan pengaduan	1.291	3,44	0,38	
9.	Sarana dan prasarana	1.440	3,84	0,42	

Tabel 3.6 merupakan rekapitulasi dari hasil pengukuran masing-masing unsur pelayanan dan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sebesar 3,52 dan setelah dilakukan konversi dengan nilai dasar (25) didapatkan Nilai IKM sebesar :

3,52 X 25 = 87,88

Dari Tabel tersebut juga dapat dilihat bahwa rata-rata unsur pelayanan yang terendah ada pada unsur waktu penyelesaian yaitu sebesar 3,31 sedangkan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi terletak pada unsur biaya/ tariff dengan nilai sebesar 3,95.

Unsur dengan nilai rata-rata paling rendah perlu mendapat perhatian serius dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, khususnya dalam hal waktu penyelesaian pelayanan. Banyak kemungkinan yang menjadi penyebab rendahnya penilaian masyarakat tehadap unsur

tersebut, salah satunya adalah dengan seringnya terjadi gangguan jaringan komunikasi data (Jarkomdat) yang menyebabkan proses penerbitan dokumen kependudukan terhambat. Selain itu, dengan berlakunya SIAK Terpusat dan diiringi dengan pengaplikasian SIAK versi terbaru membutuhkan penyesuaian operator terhadap aplikasi yang tersedia. Hal ini sering memicu komplain dari masyarakat, karena pelayanan terkesan lambat dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan dokumen kependudukan melebihi waktu yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur.

Keinginan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, efektif dan efisien serta tanpa biaya/ gratis kepada masyarakat.

Namun masih adanya hasil survei kepuasan masyarakat khususnya unsur biaya/ tariff yang mendapatkan nilai rata-rata unsur sebesar 3,95 menunjukkan masih ada masyarakat yang mengeluarkan

biaya dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Sosialisasi tentang kebijakan administrasi kependudukan sudah dilakukan sampai tingkat kecamatan, dan salah satu poin penting yang disampaikan adalah pengurusan dokumen administrasi kependudukan bebas dari biaya atau gratis. Diharapkan kepada masyarakat yang akan mengurus dokumen administrasi kependudukan dapat mengurus sendiri, tidak menggunakan jasa pihak ketiga sehingga tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan dokumen tersebut.

Dengan ditetapkannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sebagai zona integritas, maka diharapkan petugas/ pegawai tidak lagi menerima sesuatu baik uang maupun barang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .

3.2.2 Analisa Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat pada Semester I (Januari - Juni) Tahun 2023 di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Karangasem ditinjau dari 9 (sembilan) ruang lingkup pelayanan seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah mendapatkan hasil.

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan ditemukan beberapa kelemahan maupun kelebihan dari pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem antara lain :

1. Kelemahan
   - Waktu penyelesaian dokumen kependudukan cukup lama (gangguan jaringan, *update system*)
   - Penanganan pengaduan belum maksimal;

   Rekomendasi :

   - Petugas dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai permasalahan

yang dihadapi, gangguan disebabkan karena adanya perbaikan jaringan di pusat (Kementerian Dalam Negeri) sebagai upaya dalam mewujudkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat sehingga ke depan pelayanan adminduk akan lebih cepat, mudah, efektif dan efisien;

- Lebih mengoptimalkan petugas dan sarana prasarana penunjang penanganan pengaduan, sehingga apa yang menjadi keluhan dan masukan/ saran dari masyarakat dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan baik.

2. Kelebihan
   - Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan, segala biaya dihapuskan;
   - Mulai diberlakukannya pelayanan online melalui nomor whatsapp dan juga penanganan pengaduan online;

- Sarana dan prasarana sudah cukup memadai, namun masih perlu ditingkatkan dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, diharapkan dengan adanya hasil survei kepuasan masyarakat ini, Pemerintah Kabupaten Karangasem melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat merupakan kewajiban bagi unit pelayanan instansi pemerintah yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat secara periodik, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang berdasarkan komitmen dan kesungguhan para pelaksana untuk melayani masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat dilihat dari respon masyarakat terhadap 9 (sembilan) ruang lingkup survei kepuasan masyarakat diantaranya :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/ tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Pelaksanaan survei pada Semester I (Januari-Juni) Tahun 2023 dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 375 orang dan didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sebesar 3,43 dan setelah dilakukan konversi dengan nilai dasar (25) didapatkan Nilai IKM sebesar :

3,52 X 25 = 87,88

Dari sembilan ruang lingkup pelayanan yang menjadi kriteria penilaian indeks kepuasan masyarakat, dapat dilihat bahwa rata-rata unsur pelayanan yang terendah ada pada unsur waktu penyelesaian layanan yaitu sebesar 3,31 sedangkan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi terletak pada unsur biaya/ tarif dengan nilai sebesar 3,95.

4.2 Saran

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan prioritas bagi pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

Masih adanya ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem khususnya terkait waktu penyelesaian layanan, diharapkan ada upaya-upaya nyata yang melibatkan seluruh komponen yang terlibat dalam kegiatan pelayanan.

Diharapkan dengan adanya hasil survei kepuasan masyarakat ini, Pemerintah Kabupaten Karangasem melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelengaraan Pelayanan Publik.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I. Format Google Form

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DISDUKCAPIL KAB. KARANGASEM

Berdasarkan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

* Wajib

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jam Survei *

- 08.00-12.00 wita
- 13.00-15.00 wita

Usia *

- ≤ 20 TAHUN
- 21-40 TAHUN
- 41-60 TAHUN
- > 60 TAHUN

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan *

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. DIPLOMA I, II, III
5. S1/ DIPLOMA IV
6. S2
7. S3
8. Lainnya

Pekerjaan *

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. PEGAWAI SWASTA
5. WIRAUSAHA
6. PETANI/ PETANI KEBUN/ PETERNAK
7. LAINNYA

Jenis layanan yang diterima *

1. KTP (Kartu Tanda Penduduk)
2. KIA (Kartu Identitas Anak)
3. KK (Kartu Keluarga)
4. Surat Pindah Domisili
5. AKTA
6. Konsolidasi Data

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 2

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN DISDUKCAPIL KAB. KARANGASEM

berikan tanda (v) sesuai jawaban masyarakat/ responden

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Disdukcapil Kab. Karangasem? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapil Kab. Karangasem? *

	1	2	3	4	
Tidak mudah	○	○	○	○	Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Disdukcapil Kab. Karangasem? *

	1	2	3	4	
Tidak cepat	○	○	○	○	Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan di Disdukcapil Kab. Karangasem? *

	1	2	3	4	
Sangat mahal	○	○	○	○	Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan di Disdukcapil Kab. Karangasem antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas Disdukcapil Kab. Karangasem dalam memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak kompeten	○	○	○	○	Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas Disdukcapil Kab. Karangasem terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak sopan dan ramah	○	○	○	○	Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Disdukcapil Kab. Karangasem? *

	1	2	3	4	
Buruk	○	○	○	○	Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Disdukcapil Kab. Karangasem? *

	1	2	3	4	
Tidak ada	○	○	○	○	Dikelola dengan baik

"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"

Deskripsi (opsional)

Lampiran II. Hasil Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	4	3	3	4	3	4	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	4	4	4	3	2	4	4	3
13	3	4	3	4	3	3	3	3	1
14	4	3	4	4	4	4	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	4	4	3	4	3	3	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4

25	3	4	4	4	4	4	3	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	4	4	3	3	3	4
28	3	4	4	4	3	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	3	3	4	4	3	1
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	2	2	4	3	3	3	3	1
43	4	4	3	4	3	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	4	3	4	4	4	4	4	1
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	4	4	3	3	3	3	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4

54	3	3	2	4	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	4	4	3	3	3	1
60	4	4	3	4	4	4	4	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	2	4	3	3	3	2	1
64	3	3	3	4	3	4	3	2	4
65	3	3	3	4	3	3	3	2	1
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	3	3	4	4	4	4	3	4	4
68	4	4	3	4	3	4	4	3	3
69	4	3	4	4	4	4	3	4	4
70	4	3	4	4	3	3	4	4	4
71	4	4	3	4	3	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	4	4	3	4	4
75	4	4	2	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	2	3	3	4

83	2	3	2	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	4	3	4	4	4	4	4	3	4
86	4	3	3	4	3	3	4	3	4
87	4	3	3	4	3	3	3	3	4
88	2	4	4	4	2	4	4	4	4
89	3	3	4	4	3	4	3	3	4
90	4	4	4	4	3	3	3	3	4
91	4	4	3	4	3	4	3	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	2	4
95	3	3	3	4	3	4	3	3	4
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	4	3	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	2	3
101	4	4	4	4	4	3	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	2	4	3	3	3	3	3
104	4	3	3	4	3	4	4	4	4
105	4	4	3	4	4	3	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	1	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4

112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	4	4	3	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	3	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	2	3	3	3	4	3	3	4
118	3	3	3	3	3	4	3	4	4
119	4	4	3	4	4	3	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	4	3	4	3	4
122	3	4	2	4	3	3	3	3	3
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	4	3	3	4	3	3	3	2	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	4	3	3	4	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4
130	3	4	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	2	4
135	3	3	3	4	3	3	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	4	2	4	3	3	4	3	4
138	3	4	3	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	4	4	4	4
140	3	4	4	4	4	1	3	3	4

141	3	4	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	4	4	3	3	4
143	3	3	3	4	4	4	3	3	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	2	2	4	3	3	3	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	4	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	3	3	3	3	4	3	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	4	3	3	4
153	4	4	2	4	2	3	4	4	4
154	3	3	3	4	4	3	3	3	3
155	3	4	3	4	3	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	4	4	4	4	3	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	2	4	3	3	4	3	3
161	3	4	4	4	3	3	3	4	4
162	3	2	3	3	3	3	3	3	4
163	4	4	3	4	3	3	4	4	4
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4
165	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	3	2	3	3	3	3	3	2	3
167	4	3	3	4	3	3	3	3	4
168	4	4	3	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4

170	3	3	3	4	3	3	4	3	4
171	3	3	3	4	3	2	2	4	4
172	4	4	3	4	3	4	4	4	4
173	4	3	3	4	3	3	4	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	4	4	3	3	4	4
176	3	3	3	4	3	4	3	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	4	3	3	4	3	4	4	4	4
180	4	3	3	4	3	4	4	4	4
181	3	3	3	4	4	4	3	4	4
182	4	3	3	3	4	4	3	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	2	4	3	3	3	2	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	2	4	3	3	3	3	3
188	4	3	3	4	3	3	4	3	4
189	4	3	3	4	3	3	3	3	4
190	4	4	4	4	2	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	4	4	4	4	4	3	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	3	4
198	3	3	3	4	3	3	1	3	4

199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	4	3	4	3	3	3	3	3
201	4	4	4	4	4	4	3	4	4
202	3	4	3	4	4	4	4	3	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	2	3	3	2	3	2	3
207	4	4	4	4	3	2	4	4	4
208	3	3	3	4	3	3	4	3	3
209	3	3	4	4	3	3	4	3	4
210	3	4	4	4	3	3	3	3	4
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	4	4	4	4	4	3	4	3	4
213	4	4	3	4	4	4	4	4	4
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4
216	4	4	3	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	4	3	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	4	3	3	4	4	4	4	3	4
222	4	4	4	4	4	4	4	3	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	3	4	4	4
225	4	4	4	4	3	4	4	4	4
226	3	3	3	4	4	4	4	3	4
227	3	3	3	4	3	3	3	2	4

228	4	3	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	4	3	4	4	4	3	4	4
231	4	3	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	3	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	4	3	4	3	3	3	4	4
235	3	4	3	4	3	3	3	3	4
236	4	4	4	4	3	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	3	4	3	3	3	3	4
239	4	4	3	4	4	3	3	3	4
240	3	4	3	4	3	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	4	3	4	3	2	4
244	3	3	2	4	3	3	4	3	4
245	3	4	4	4	3	4	4	4	4
246	3	3	2	4	3	3	3	2	3
247	3	4	4	4	3	4	4	4	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4
250	3	3	2	4	3	3	3	2	4
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	4	4	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	4	3	3	3	3	1
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	3	4	3	3	3	3	4

257	4	3	3	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	4	3	3	3	2	3
259	3	3	3	4	3	4	3	2	4
260	3	3	3	4	3	4	3	3	4
261	3	4	3	4	3	4	4	3	4
262	3	3	3	4	4	3	3	4	4
263	4	3	3	4	4	3	4	4	4
264	3	3	4	4	3	3	3	3	4
265	4	4	3	4	4	4	4	4	4
266	4	3	3	4	4	4	4	3	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4
269	3	3	3	4	3	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	1	4	1	4	3	3	3	2	4
273	3	3	3	4	4	3	3	4	4
274	3	3	3	4	3	3	3	3	3
275	3	3	4	4	3	3	3	3	4
276	3	3	3	4	3	3	3	3	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	4	4	4	3	3	4
282	3	3	2	4	3	3	3	3	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	3	3	3	4	3	3	3	3	4
285	4	3	4	3	4	4	4	4	4

286	3	3	3	4	3	3	3	2	4
287	4	4	4	4	3	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	3	3	3
289	4	4	3	4	3	4	3	3	4
290	4	3	4	4	4	4	4	4	4
291	4	3	3	4	4	4	3	3	4
292	4	3	3	4	4	4	3	3	4
293	4	4	3	4	4	4	4	4	4
294	3	3	3	3	3	3	3	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	4	3	4	4	4	4
297	3	4	3	4	3	3	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	3	3	3	4	3	4	4	4	4
301	3	3	3	4	3	4	4	3	4
302	3	4	3	4	3	3	4	3	3
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	3	3	4	4	4	4	4	3	4
305	3	3	3	4	4	3	3	3	4
306	3	3	3	4	3	3	3	3	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	3	3	3	3	4
309	3	3	4	4	4	4	4	4	4
310	3	3	4	4	3	4	3	2	4
311	3	4	3	4	3	3	4	3	4
312	3	4	4	4	3	3	3	4	4
313	4	2	3	4	4	4	4	4	4
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4

315	4	4	3	4	3	3	3	3	4
316	3	4	3	4	3	4	3	4	4
317	3	3	2	4	3	3	3	2	3
318	4	3	4	4	4	4	4	4	4
319	4	3	2	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	2	4	2	4	3	2	2	3	3
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	3	4	3	4	3	3	4	3	4
324	4	3	3	4	4	4	4	4	4
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	3	3	4	3	3	3	2	4
329	4	3	3	4	4	3	3	3	4
330	4	3	3	4	3	3	4	4	4
331	3	3	2	4	1	2	3	2	3
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	3	3	3	4	3	4	3	2	4
334	4	3	4	3	3	4	3	4	4
335	3	3	3	4	3	3	3	3	4
336	3	3	3	4	4	4	4	3	3
337	3	3	3	4	3	3	3	2	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	3	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	3	3	3	3	3	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	3	3	3	4	3	3	3	3	4

344	3	3	4	4	4	4	4	4	4
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3
346	3	4	3	4	3	3	3	2	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	3	4	4	4	4	4	4	4
349	3	4	4	4	4	3	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	3	4	3	4	4	4	4	4	4
352	4	4	3	4	3	4	4	4	4
353	3	3	3	4	4	4	4	4	4
354	3	4	3	4	3	4	3	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	3	4
356	3	3	3	4	3	3	4	3	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	3	3	3	4	3	4	3	3	3
359	3	3	3	4	3	4	4	3	4
360	3	3	2	4	4	3	4	4	3
361	3	3	3	3	3	3	2	3	3
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	3	3	4	3	3	3	3	4
364	3	3	3	4	3	3	3	3	4
365	3	3	3	4	3	3	3	3	4
366	4	3	3	4	4	3	4	3	4
367	4	4	3	4	3	3	3	3	4
368	4	4	4	4	3	3	3	3	4
369	3	3	3	4	3	3	3	3	4
370	3	3	3	4	3	3	3	3	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	3	4	4	4	4	4	4

373	4	4	3	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	3	3	3	4	3	3	2	3	4
Jumlah Per Unsur	1301	1297	1241	1482	1293	1318	1320	1291	1440
NRR Per Unsur	3,47	3,46	3,31	3,95	3,45	3,51	3,52	3,44	3,84
NRR Tertim bang	0,38	0,38	0,36	0,43	0,38	0,39	0,39	0,38	0,42
Nilai IKM	3,52								