INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019

PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. G. Obos XI/Ir. Soekarno (Lingkar Dalam) Palangka Raya Telp/HP/WA 0823 5894 3300 (Pengaduan)
Website: https://dukcapil.palangkaraya.go.id Email: pengaduandisdukcapil@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2019 ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2019, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dalam pelaksanaan survei maupun penyusunan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2019 ini masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan IKM ini, semoga hasil survei ini bermanfaat bagi kita semua.

Palangka Raya, Juni 2019
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Palangka Raya

ZULHIKMAH RAVIEQ, S.Sos., M.A.P.
Pembina Utama Muda
NIP. 19630323 198503 2 020

DAFTAR ISI

Hal

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan 2

C. Manfaat 2

D. Metode Survei Kepuasan Masyarakat 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) …… 6

B. Survei Kepuasan Masyarakat 6

C. Unsus-unsur Penilaian 8

BAB III DESKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL 11

A. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi 11

B. Struktur Organisasi …….. 17

C. Personil …… 17

BAB IV HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 18

A. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru/ Perubahan 18

B. Perekaman KTP-el..... 21

C. Penerbitan KTP-el 24

D. Penerbitan KTP Sementara 27

E. Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKPWNI)..... 30

F. Legalisir Fotocopy KK/KTP 33

G. Pelayanan Pencatatan Kelahiran 36
H. Pelayanan Pencatatan Kematian 39
I. Pelayanan Pencatatan Perkawinan 42
J. Pelayanan Pencatatan Perceraian 45
K. Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama 48
L. Pelayanan Legalisir Akta 51
M. Rekapitulasi Nilai IKM Per jenis Layanan 54

BAB V PENUTUP 58
A. Kesimpulan 58
B. Rencana Tindak Lanjut 59

LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governmen*t).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang sering kali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah untuk:

1. mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
2. menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan publik.

C. MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
2. menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik secara berkelanjutan.

D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
2. Penentuan Responden

   Dalam survei Kepuasan Masyarakat ini responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Jumlah responden survei ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik yaitu jumlah 20 (dua puluh) orang per jenis layanan.
3. Metode Pengumpulan

   Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 14 (empat belas) unsur pelayanan sebagai berikut:

   1) prosedur pelayanan;
   2) persyaratan pelayanan;
   3) kejelasan petugas pelayanan;
   4) kedisiplinan petugas pelayanan;

5) tanggung jawab petugas pelayanan;
6) kemampuan petugas pelayanan;
7) kecepatan pelayanan;
8) keadilan mendapatkan pelayanan;
9) kesopanan dan keramahan petugas;
10) kualitas produk pelayanan;
11) kepastian biaya pelayanan;
12) kepastian jadwal pelayanan;
13) kenyamanan lingkungan; dan
14) keamanan pelayanan.

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 14 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden,
b. Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.

   Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview* untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

4. Metode Pengolahan Data

   Pengolahan data IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM.

   Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang“ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM

terhadap 14 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumah\ Unsur} = \frac{1}{14} = 0{,}071$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ terisi} x\ Nilai\ Penimbang$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan x 25

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43, 75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Secara umum indeks adalah petunjuk yang sistematik kepada satuan-satuan yang terkandung di dalam, atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data. Di samping itu, dalam pengertian praktis indeks juga dapat didefinisikan sebagai daftar referensi secara alfabetis yang biasanya terdapat pada bagian akhir sebuah buku. Dalam ilmu perpustakaan indeks mempunyai arti yang luas, yang secara umum dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

B. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

   Waktu pelayanan 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 Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk *skoring*/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

C. UNSUR-UNSUR PENILAIAN

Bahan referensi yang digunakan berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan dan Kemenpan RI dan Surat Edaran (SE) Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PANRB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2012.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan*", "*valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan 14 unsur di atas, dalam Keputusan MENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004, maka responden dipilih secara acak yang ditentukan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

BAB III
DESKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya, dan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kota Palangka Raya, dapat dijabarkan:

A. KEDUDUKAN, TUGAS POKOK, DAN FUNGSI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan.

Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan anggaran;
2. Pengelolaan keuangan;
3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
4. Pengelolaan urusan ASN;
5. Penyusunan perencanaan di bidang Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
6. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan Informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
10. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil; dan
15. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, terdiri atas:

1. Sekretariat;
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
5. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

1. Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya

Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

Sekretariat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

a. Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
b. Pelaksanaan pengelolaan keuangan;

c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara; dan
d. Pengelolaan urusan ASN.

Sekretariat sebagaimana dimaksud di atas, terdiri atas:
a. Sub Bagian Perencanaan;
b. Sub Bagian Keuangan;
c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:
a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri atas:
1. Seksi Identitas Penduduk;
2. Seksi Pindah Datang Penduduk;
3. Seksi Pendataan Penduduk.

3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
2. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
6. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil.

Bidang Pelayanan pencatatan sipil, terdiri atas:

1. Seksi Kelahiran;
2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

a. Penyusunan perencanaan pengelolaan Informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan komunikasi;
b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem Informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi; dan
e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan Informasi administrasi kependudukan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri atas:

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.

5. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan; dan
e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan; dan
g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

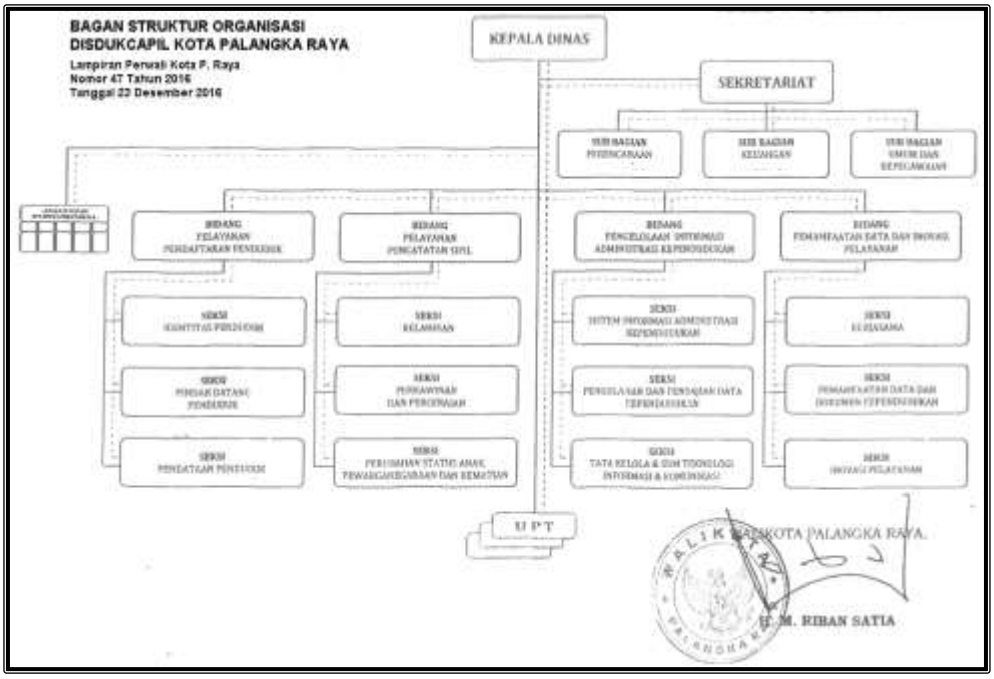
Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri atas:

1. Seksi Kerjasama;
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;

3. Seksi Inovasi Pelayanan.

B. STRUKTUR ORGANISASI

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya, dan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kota Palangka Raya, Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah sebagaimana gambar di bawah ini:



C. PERSONIL

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sebanyak 77 orang dengan komposisi 38 orang Aparatur Sipil Negara (ASN), dan 39 Orang Pegawai Tidak Tetap (PTT). Dari 40 orang ASN tersebut, pejabat struktural sebanyak 18 orang, dan fungsional umum (staf) sejumlah 20 orang.

BAB IV
HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada setiap masing-masing jenis pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada setiap jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut:

A. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK) BARU/PERUBAHAN

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan penerbitan KK baru/perubahan di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U14 (Keamanan Pelayanan) yaitu sebesar 59 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,950), dan terendah pada U7 (Kecepatan Pelayanan) dengan nilai 42 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,100).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KK baru/perubahan adalah sebesar 2,663, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **66,56** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (62,51 - 81,25).

Hal yang perlu diperhatikan dari hasil olah data di atas adalah menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terhadap **kecepatan pelayanan masih belum sangat baik (A),** masih termasuk kategori mutu pelayanan Baik (B = 2,51-3,25).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	20	1	4	5
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	40	1	4	5
3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	47	2	3	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	3	5
5	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	50	1	4	5
6	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	51	1	4	5
7	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	37	2	4	5
8	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	49	1	3	5
9	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	5
10	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	1	2	20	2	4	4
11	2	3	2	3	2	3	1	3	4	3	2	2	2	3	42	2	6	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	4	4
13	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	22	2	4	5
14	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	19	2	4	4
15	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	65	1	4	5
16	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	32	2	6	2
17	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	38	1	3	5
18	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	48	2	4	5
19	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	56	2	4	1
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	45	2	4	5
Σnilai/ Unsur	51	57	51	50	58	58	42	58	56	57	52	48	53	59		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,550	2,850	2,550	2,500	2,900	2,900	2,100	2,900	2,800	2,850	2,600	2,400	2,650	2,950		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,181	0,202	0,181	0,178	0,206	0,206	0,149	0,206	0,199	0,202	0,185	0,170	0,188	0,209	*) 2,663	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 66,563			

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

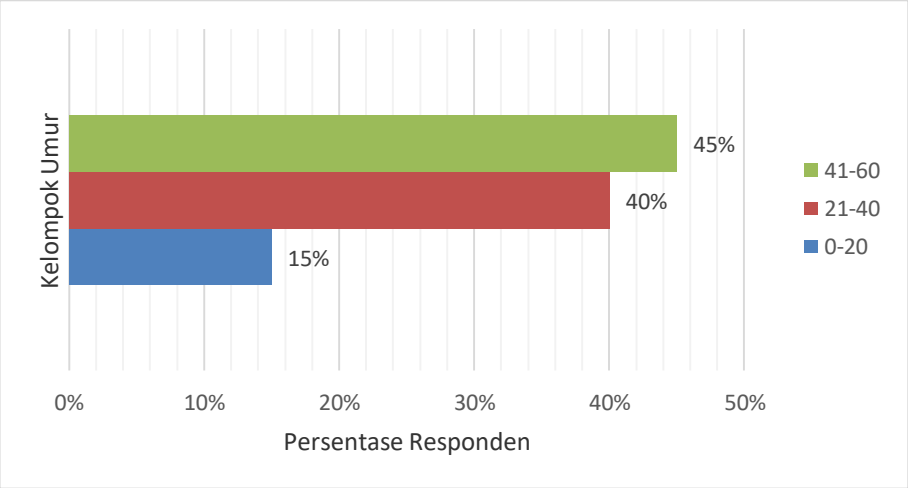
IKM UNIT PELAYANAN : 66,56

Mutu Pelayanan :

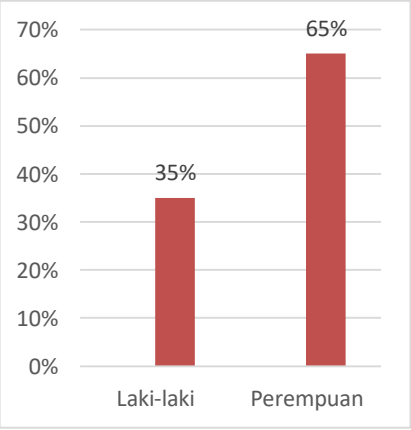
A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,550
U2	Persyaratan pelayanan	2,850
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,550
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,500
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,900
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,900
U7	Kecepatan pelayanan	2,100
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,900
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,800
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,850
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,600
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,400
U13	Kenyamanan lingkungan	2,650
U14	Keamanan pelayanan	2,950

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

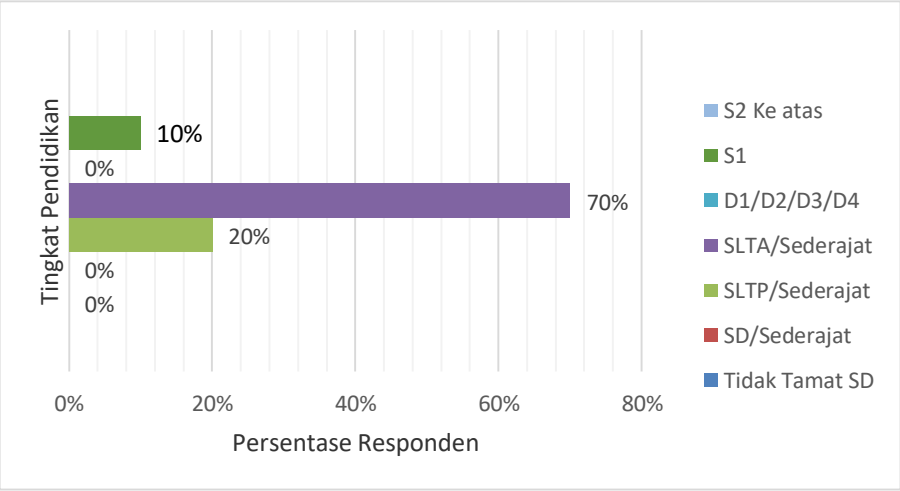


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 41-60 tahun (5 persen), kelompok umur 21-40 (40 persen), dan kelompok umur 0-20 (15 persen).

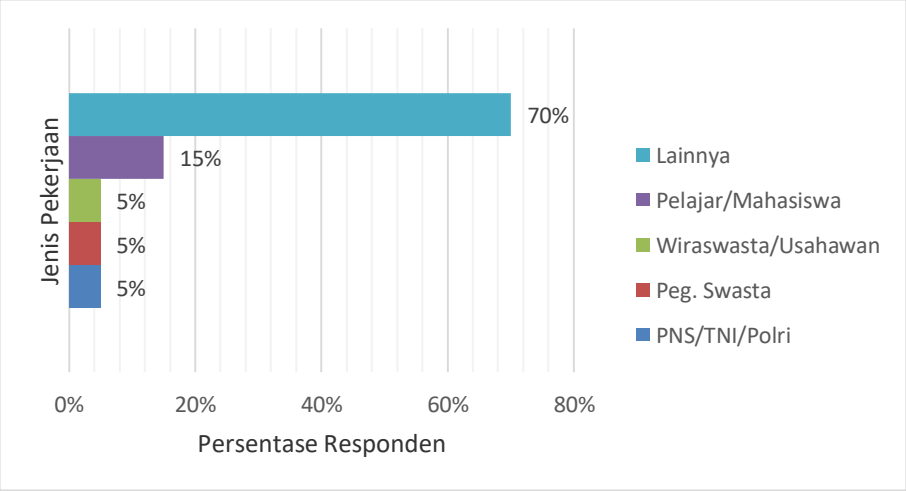


Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, responden terbanyak adalah kelompok perempuan, yaitu sebesar 65 persen, dan kelompok laki-laki 35 persen.

Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat (70%), disusul dengan SLTP/Sederajat (20%), S1 (10%), dan D1/D2/D3/D4, SD/Sederajat (15%), Tidak Tamat SD dan S2 ke atas (0%).



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan kategori lainnya (70%), disusul dengan kelompok responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa (15%), kelompok responden dengan pekerjaaan PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, dan wiraswasta/usahawan masing-masing 5%.



B. PEREKAMAN KTP-EL

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan perekaman KTP-el di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U6 (Kemampuan petugas pelayanan) dan U14 (Keamanan pelayanan) yaitu sebesar 63 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,150), dan terendah pada U7 (Kecepatan pelayanan) dengan nilai 53 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,650).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan perekaman KTP-el adalah sebesar 2,904, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **72,60** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	2	3	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	1	6	5
4	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	17	2	4	4
5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	17	1	4	4
6	2	3	2	2	4	3	1	1	2	2	1	2	2	3	17	2	1	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	1	4	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	1	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	1	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	4	4
12	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	23	1	4	4
13	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	17	2	4	4
14	3	2	2	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	20	1	3	3
15	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	17	2	4	4
16	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	55	1	4	3
17	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	23	2	6	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	24	1	6	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	6	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	29	1	4	5
Snilai/ Unsur	56	58	58	60	60	63	53	58	61	59	58	54	57	63		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,800	2,900	2,900	3,000	3,000	3,150	2,650	2,900	3,050	2,950	2,900	2,700	2,850	3,150		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,199	0,206	0,206	0,213	0,213	0,224	0,188	0,206	0,217	0,209	0,206	0,192	0,202	0,224	*) 2,904	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 72,598			

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

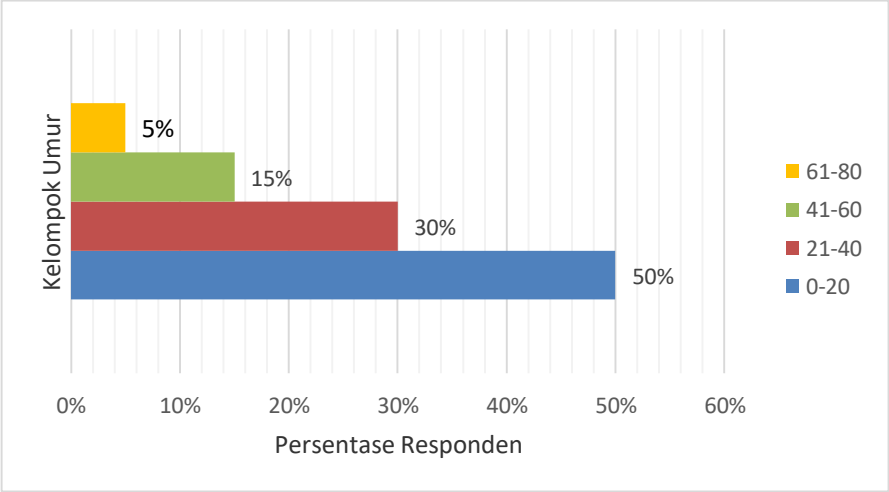
IKM UNIT PELAYANAN : 72,60

Mutu Pelayanan :

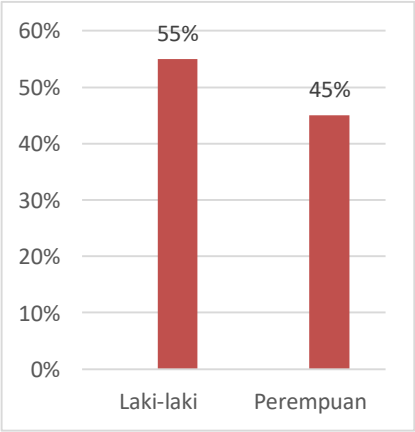
A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,800
U2	Persyaratan pelayanan	2,900
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,900
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,000
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,000
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,150
U7	Kecepatan pelayanan	2,650
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,900
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,050
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,950
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,900
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,700
U13	Kenyamanan lingkungan	2,850
U14	Keamanan pelayanan	3,150

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

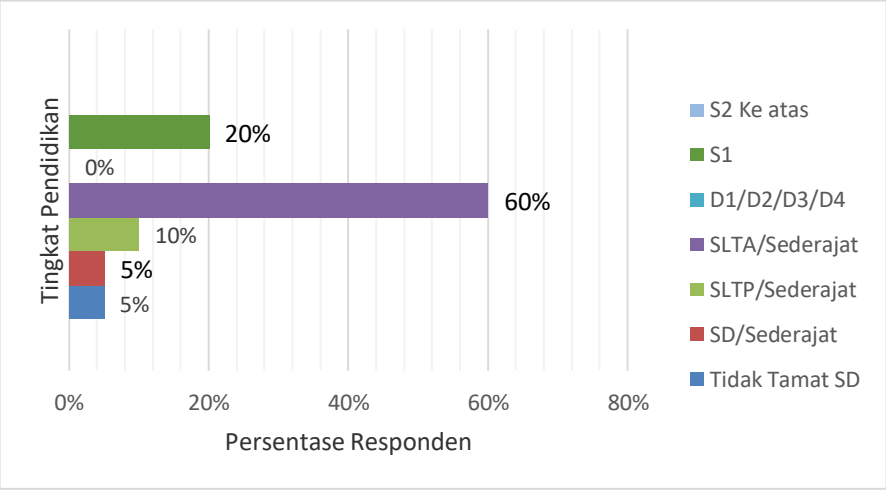


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 0-20 tahun (50%), disusul kelompok umur 21-40 tahun (30%), kelompok umur 41-60 (15%) dan kelompok umur 61-80 tahun (5%).

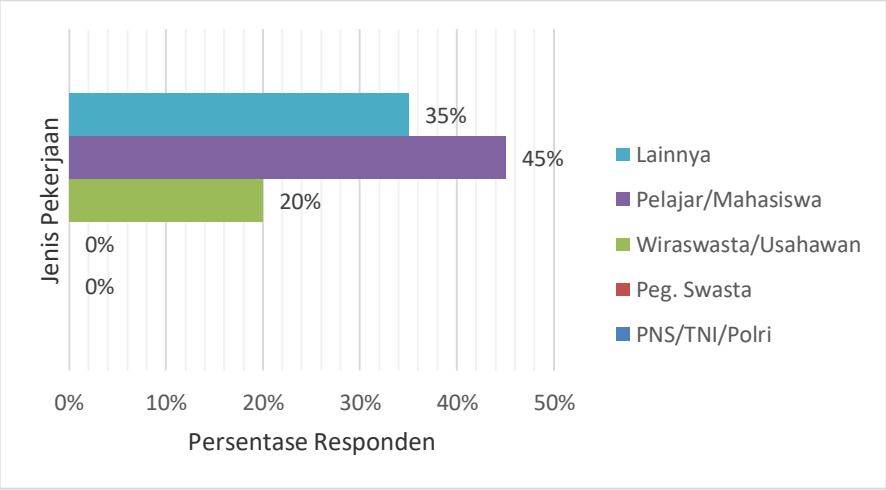


Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden terbanyak adalah kelompok laki-laki yaitu sebesar 55%, dan kelompok perempuan sebesar 45%.

Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat (60%), disusul dengan S1 (20%), SLTP/Sederajat (10%), serta Tidak Tamat SD dan SD/Sederajat masing-masing 5%.



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa (45%), disusul dengan kelompok responden dengan pekerjaan Lainnya (35%), dan wiraswasta/usahawan (20%).



C. PENERBITAN KTP-EL

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan penerbitan KTP-el di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U9 (Kesopanan dan keramahan petugas) dan U14 (Keamanan pelayanan) yaitu sebesar 59 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur

sebesar 2,950), dan terendah pada U7 (kecepatan pelayanan) dengan nilai 44 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,200).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2	2	5
2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3	30	2	6	5
3	2	3	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	3	25	1	6	4
4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	28	1	6	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1	4	3
6	1	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1	3	3	35	1	3	2
7	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	41	2	4	3
8	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	21	2	2	5
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	37	2	4	5
10	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	30	1	6	2
11	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	22	2	6	5
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	23	2	6	5
13	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27	1	4	3
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	33	2	6	1
15	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	31	1	5	5
16	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	54	1	4	3
17	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	30	2	2	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	4	5
19	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	23	2	4	5
20	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	36	2	4	5
Snilai/ Unsur	48	58	51	54	52	54	44	58	59	50	51	48	49	59		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,400	2,900	2,550	2,700	2,600	2,700	2,200	2,900	2,950	2,500	2,550	2,400	2,450	2,950		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,170	0,206	0,181	0,192	0,185	0,192	0,156	0,206	0,209	0,178	0,181	0,170	0,174	0,209	*) 2,609	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 65,231			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 65,23

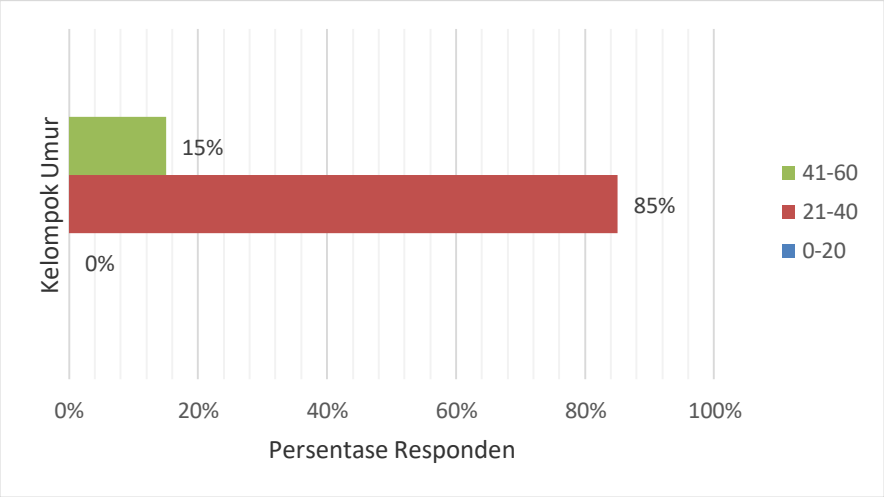
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,400
U2	Persyaratan pelayanan	2,900
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,550
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,700
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,600
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,700
U7	Kecepatan pelayanan	2,200
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,900
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,950
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,500
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,550
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,400
U13	Kenyamanan lingkungan	2,450
U14	Keamanan pelayanan	2,950

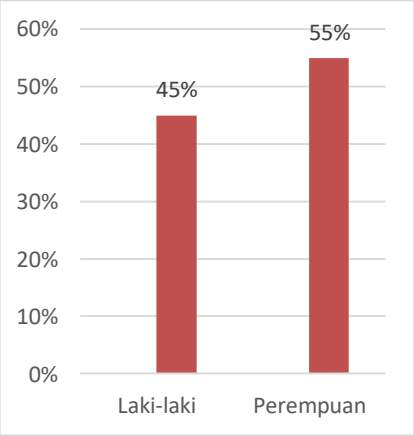
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KTP-el adalah sebesar 2,609, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **65,23** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

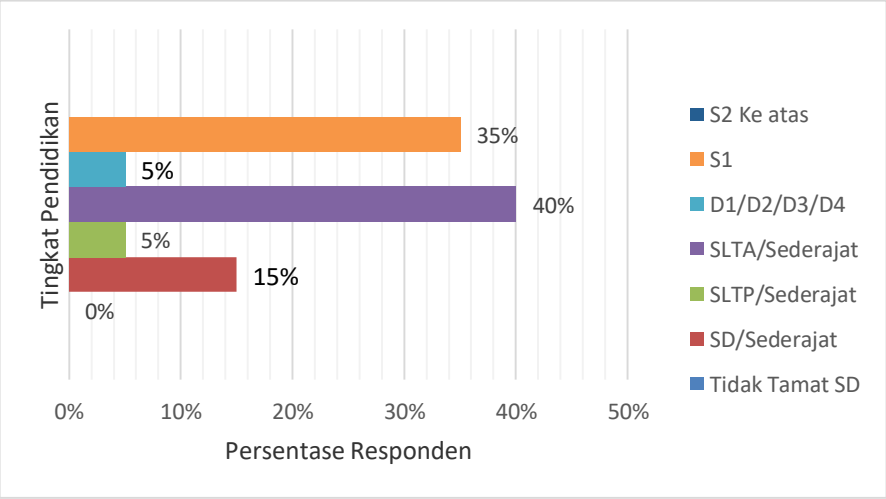


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (85%), dan disusul kelompok umur 41-60 tahun (15%).

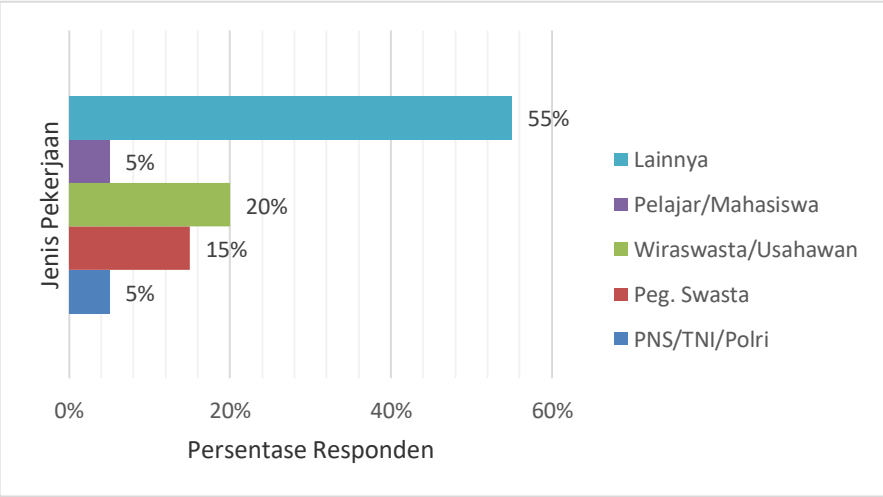
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden terbanyak didominasi oleh kelompok perempuan (55%), dan kelompok laki-laki (45%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat sebesar 40%, disusul S1 (35%), SD/Sederajat (15%), serta D1/D2/D3/D4 dan SLTP/Sederajat masing-masing sebesar 5%.



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan lainnya (55%), disusul dengan pekerjaan wiraswasta/usahawan (20%), pegawai swasta (15%), pelajar/mahasiswa (5%), dan kelompok responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI (5%).



D. PENERBITAN KTP SEMENTARA

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan penerbitan KTP sementara di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U10 (kewajaran biaya pelayanan) yaitu sebesar 59 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,950), dan terendah

pada U7 (kecepatan pelayanan), U11 (kepastian biaya pelayanan), dan U13 (kenyamanan lingkungan) dengan nilai masing-masing 49 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,450).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	30	2	7	3
2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	60	1	6	5
3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	34	1	4	3
4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	20	2	5	5
5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	26	2	6	3
6	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	30	1	6	2
7	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	28	2	5	2
8	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	30	1	3	3
9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	26	2	6	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	58	2	4	5
11	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	25	2	7	2
12	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	31	1	6	5
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26	1	4	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	2	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	1	5	1
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	1	6	
17	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	18	2	3	4
18	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	26	1	6	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	1	4	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	2	4	2
Snilai/ Unsur	54	55	55	54	56	57	49	52	53	59	49	50	49	55		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,700	2,750	2,750	2,700	2,800	2,850	2,450	2,600	2,650	2,950	2,450	2,500	2,450	2,750		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,192	0,195	0,195	0,192	0,199	0,202	0,174	0,185	0,188	0,209	0,174	0,178	0,174	0,195	*) 2,652	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 66,296			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 66,30

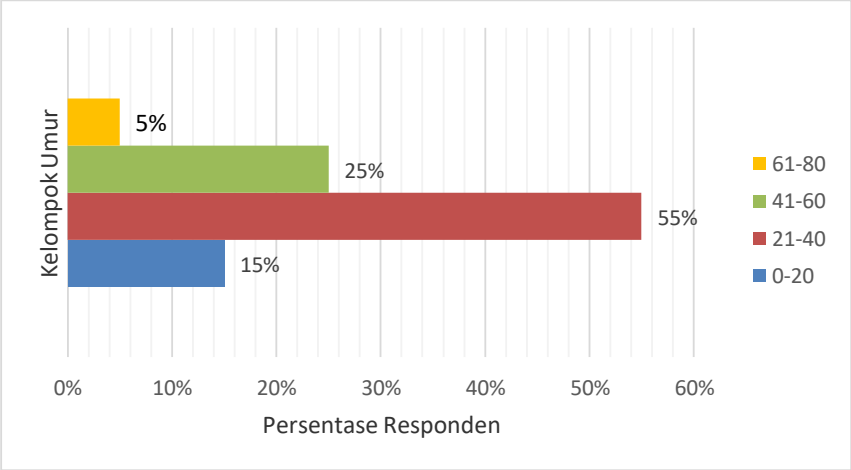
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,700
U2	Persyaratan pelayanan	2,750
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,750
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,700
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,800
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,850
U7	Kecepatan pelayanan	2,450
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,600
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,650
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,950
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,450
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,500
U13	Kenyamanan lingkungan	2,450
U14	Keamanan pelayanan	2,750

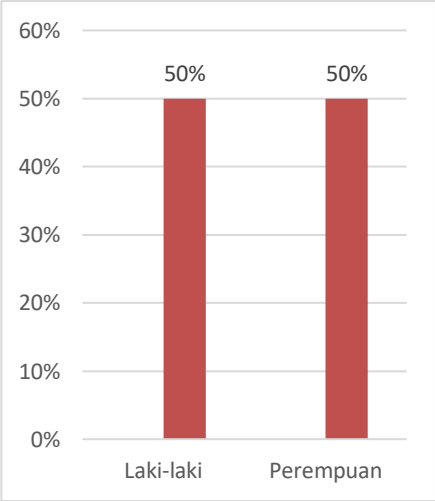
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KTP sementara adalah sebesar 2,652, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **66,30** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

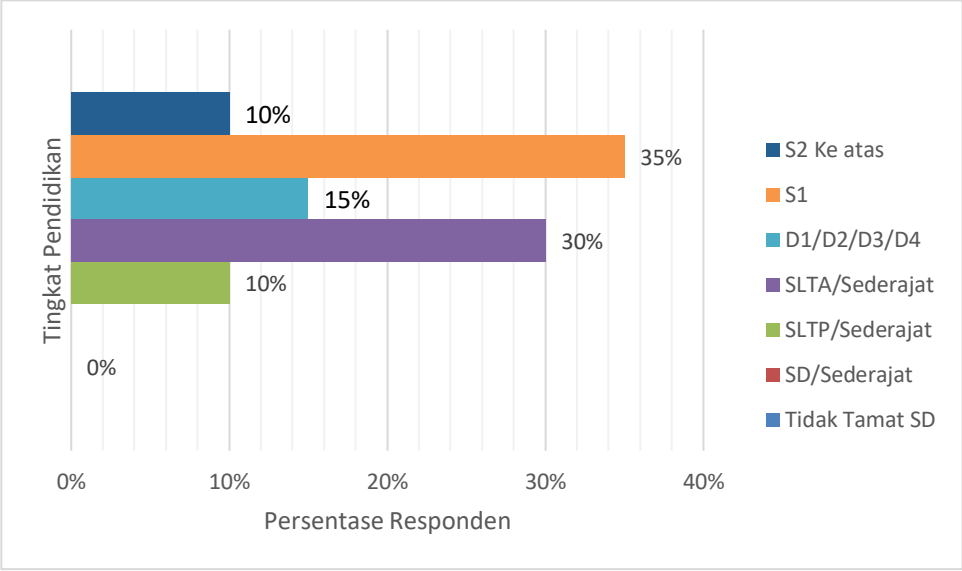


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (55%), disusul kelompok umur 41-60 tahun (25%), kelompok umur 0-20 tahun (15%), dan kelompok umur 61-80 tahun (5%).

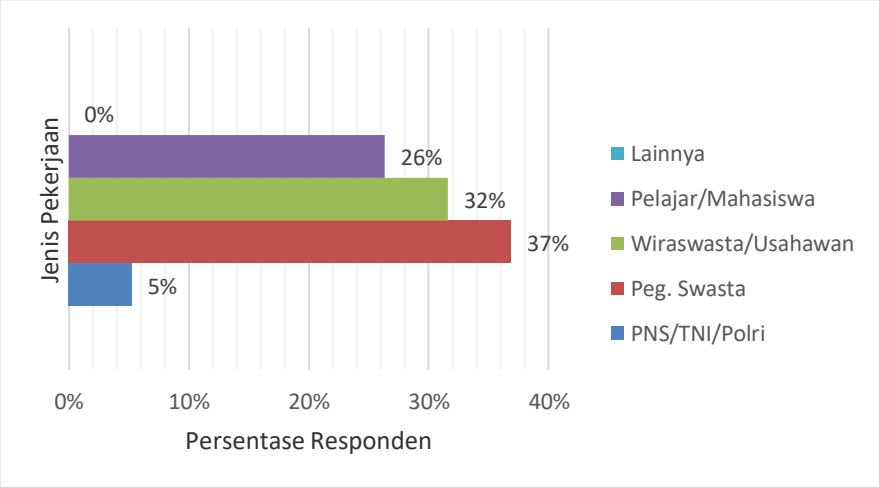
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden berimbang antara kelompok perempuan (50%), dan kelompok laki-laki (50%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah S1 (35%), SLTA/Sederajat (30%), D1/D2/D3/D4 (15%), dan SLTP/Sederajat dan S2 ke atas, masing-masing 10%.



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta (37%), wiraswasta/usahawan (32%), pelajar/mahasiswa (26%), dan kelompok responden dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri sebesar 5%.



E. PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNI)

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan penerbitan SKPWNI di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U2 (persyaratan pelayanan) dan U14 (Keamanan pelayanan) yaitu masing-masing sebesar 56 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur

sebesar 2,600), dan terendah pada U13 (Kenyamanan lingkungan) dengan nilai 48 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,400).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	47	2	3	5
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	2	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	23	2	4	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	2	4	5
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	18	1	4	4
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	41	2	4	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	4	5
8	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	28	1	4	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2	6	1
10	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	3	32	1	4	3
11	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	28	2	6	5
12	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	34	1	5	1
13	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	23	2	4	4
14	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	33	2	6	1
15	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	1	4	4
16	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	52	2	6	5
17	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	4
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	29	1	3	5
Snilai/ Unsur	52	56	53	52	50	54	49	54	55	55	54	50	48	56		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,600	2,800	2,650	2,600	2,500	2,700	2,450	2,700	2,750	2,750	2,700	2,500	2,400	2,800		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,185	0,199	0,188	0,185	0,178	0,192	0,174	0,192	0,195	0,195	0,192	0,178	0,170	0,199	*) 2,620	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 65,498			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 65,50

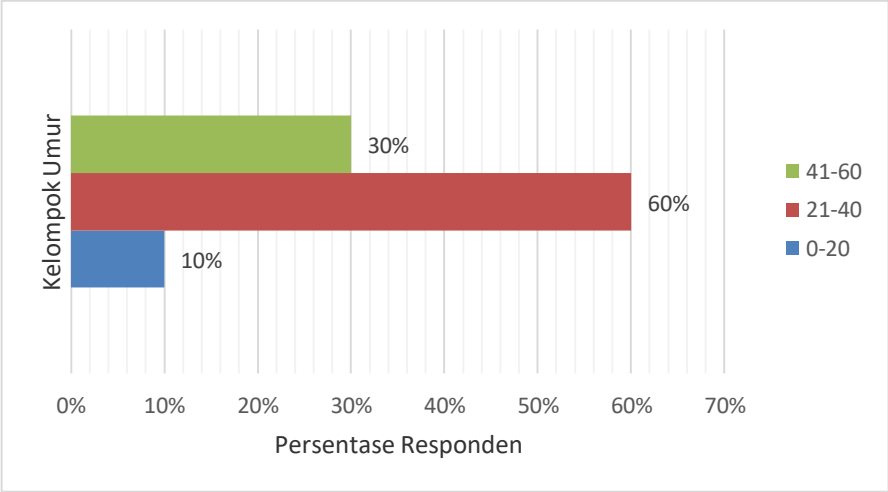
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,600
U2	Persyaratan pelayanan	2,800
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,650
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,600
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,500
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,700
U7	Kecepatan pelayanan	2,450
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,700
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,750
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,750
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,700
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,500
U13	Kenyamanan lingkungan	2,400
U14	Keamanan pelayanan	2,800

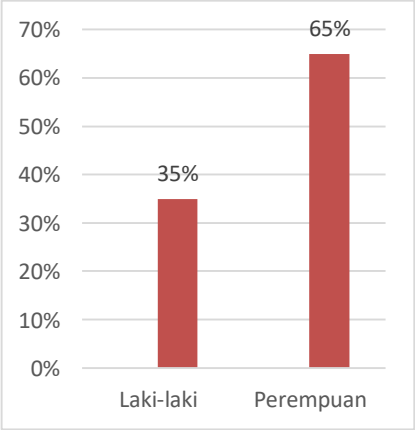
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KTP sementara adalah sebesar 2,620, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **65,50** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

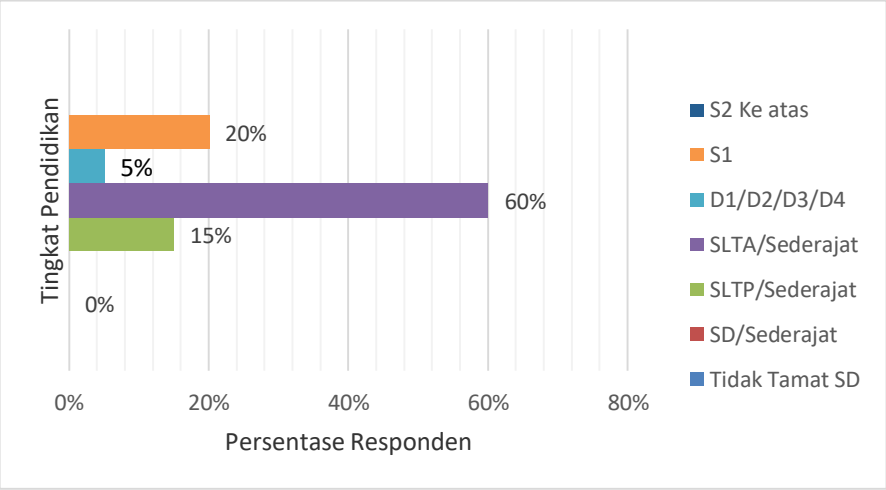


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (60%), disusul kelompok umur 41-60 tahun (30%), dan kelompok umur 0-20 tahun (10%).

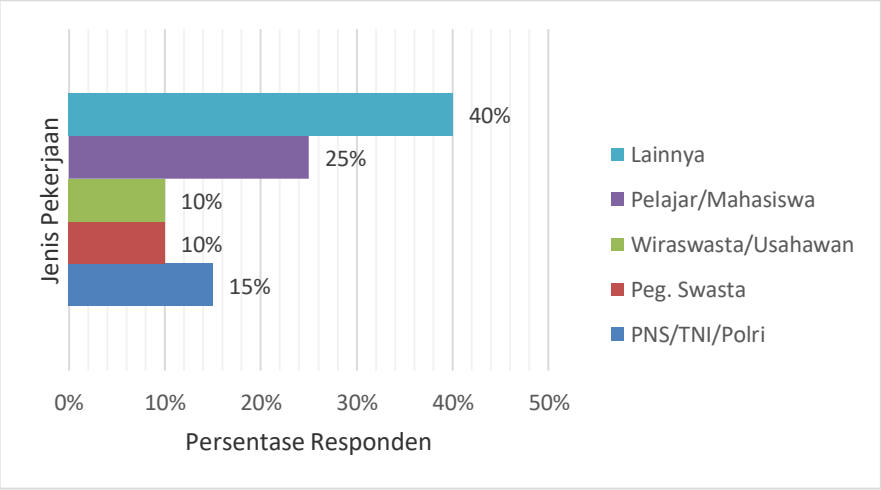
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden terbanyak didominasi oleh kelompok Perempuan (65%), kelompok laki-laki (35%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat (60%), S1 (20%), disusul dengan SLTP/Sederajat (15%), dan D1/D2/D3/D4 (5%).



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan sebagai pekerjaan Lainnya (40%), pelajar/mahasiswa (25%), kemudian PNS/TNI/POLRI (15%), wiraswasta/usahawan dan pegawai swasta masing-masing sebesar 10%.



F. LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan Legalisir Fotocopy KK/KTP di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U2 (Persyaratan pelayanan) dan U9 (Kesopanan dan keramahan petugas) yaitu sebesar 59 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,950), dan terendah pada U12 (Kepastian jadwal

pelayanan) dengan nilai 50 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,500).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	5
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	29	1	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	1	3	5
4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	44	1	3	5
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	24	1	3	5
6	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	33	1	4	3
7	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32	1	3	5
8	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	50	1	4	5
9	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	37	2	3	3
10	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	30	2	3	5
11	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	29	1	4	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	1	4	5
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41	2	5	5
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	57	1	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	22	2	4	4
16	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	39	2	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	4	4
18	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	41	1	4	5
19	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	27	2	6	2
20	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	23	1	6	4
Snilai/ Unsur	57	59	58	56	56	57	54	58	59	56	53	50	57	58		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,850	2,950	2,900	2,800	2,800	2,850	2,700	2,900	2,950	2,800	2,650	2,500	2,850	2,900		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,202	0,209	0,206	0,199	0,199	0,202	0,192	0,206	0,209	0,199	0,188	0,178	0,202	0,206	*) 2,797	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 69,935			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 69,94

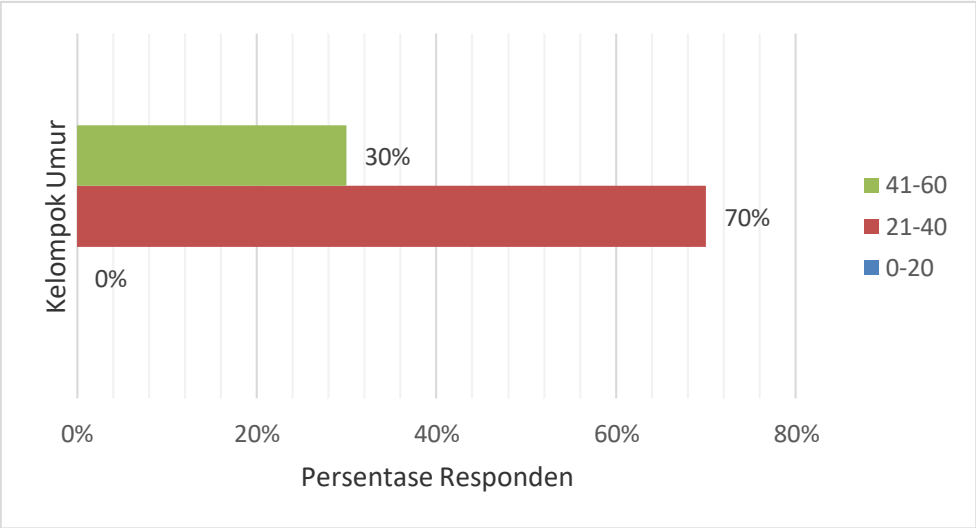
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,850
U2	Persyaratan pelayanan	2,950
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,900
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,800
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,800
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,850
U7	Kecepatan pelayanan	2,700
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,900
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,950
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,800
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,650
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,500
U13	Kenyamanan lingkungan	2,850
U14	Keamanan pelayanan	2,900

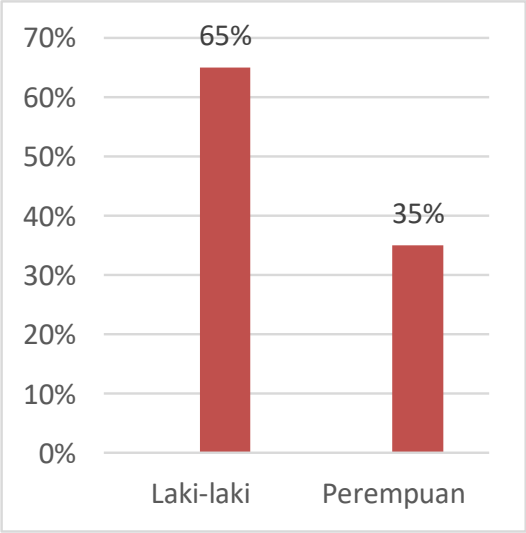
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Legalisir Fotocopy KK/KTP adalah sebesar 2,797, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **69,94** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

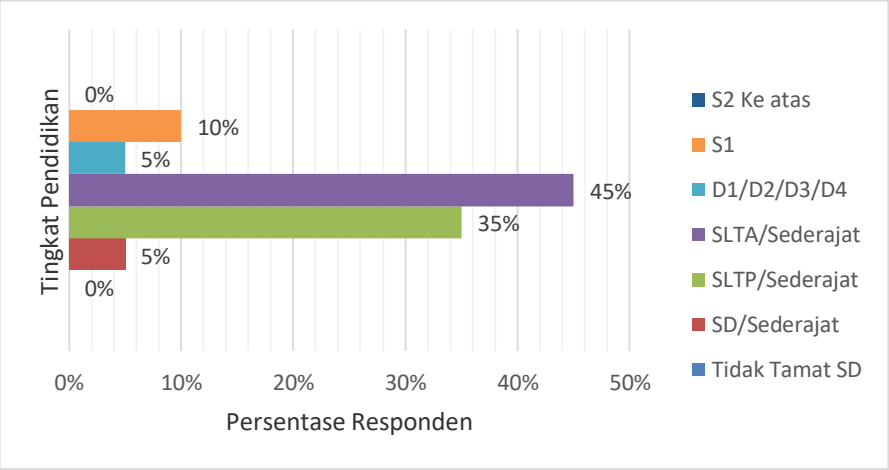


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (70%), dan kelompok umur 41-60 tahun (30%).

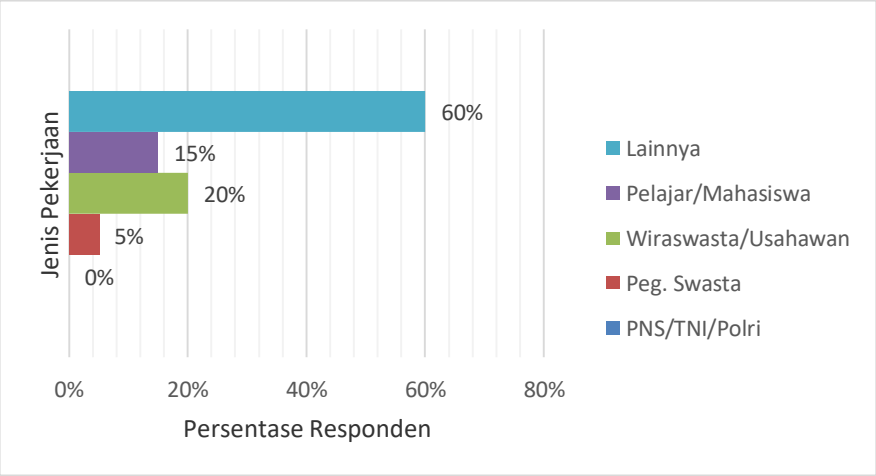
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden terbanyak didominasi oleh kelompok laki-laki (65%), kelompok perempuan (35%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat (45%), SLTP/Derajat (35%), S1 (10%), serta SD/Sederajat dan D1/D2/D3/D4 ke atas masing-masing (5%).



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan lainnya (60%), pekerjaan wiraswasta/usahawan (20%), pelajar/mahasiswa (15%), dan kelompok responden dengan pekerjaan pegawai swasta (5%).



G. PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan kelahiran di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U14 (Keamanan pelayanan) yaitu sebesar 66 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,300), dan terendah pada U1 (prosedur pelayanan) dengan nilai 51 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,550).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	2	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	5
3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	41	1	4	3
4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	1	4	1
5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	49	2	3	5
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	3	5
7	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	37	1	4	3
8	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26	2	4	5
9	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	60	2	7	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	4	3
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	2	5	4
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	55	1	6	1
13	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	21	1	4	4
14	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	23	2	4	3
15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	24	1	5	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	35	2	6	1
17	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	30	1	5	3
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	45	2	6	1
19	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	38	2	4	5
20	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	41	1	4	2
Snilai/ Unsur	51	61	64	62	62	63	59	62	64	61	58	58	59	66		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,550	3,050	3,200	3,100	3,100	3,150	2,950	3,100	3,200	3,050	2,900	2,900	2,950	3,300		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,181	0,217	0,227	0,220	0,220	0,224	0,209	0,220	0,227	0,217	0,206	0,206	0,209	0,234	*) 3,018	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 75,438			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 75,44

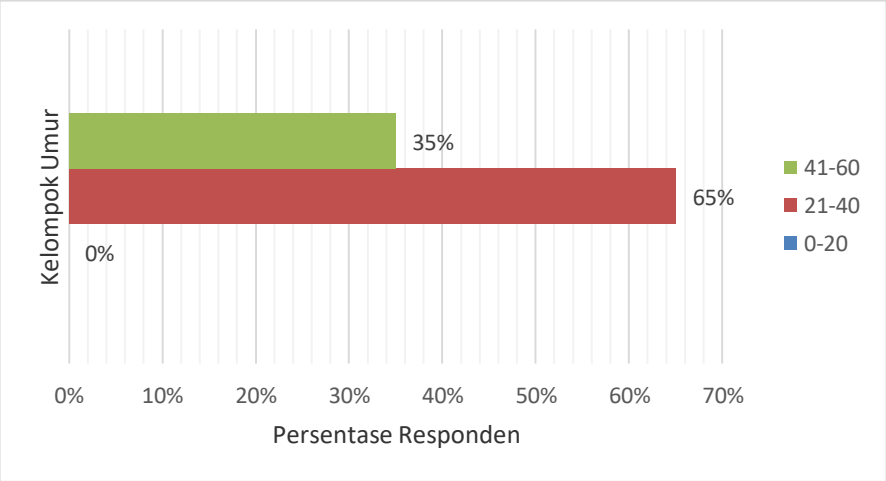
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,550
U2	Persyaratan pelayanan	3,050
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,200
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,100
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,100
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,150
U7	Kecepatan pelayanan	2,950
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,100
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,200
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,050
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,900
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,900
U13	Kenyamanan lingkungan	2,950
U14	Keamanan pelayanan	3,300

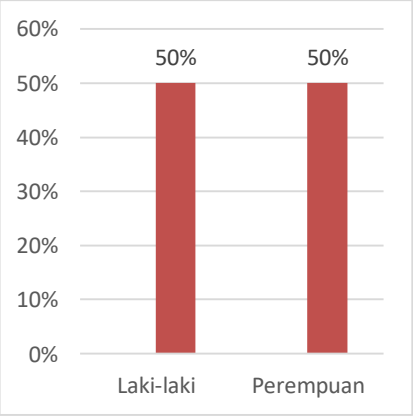
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kelahiran adalah sebesar 3,018, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **75,44** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

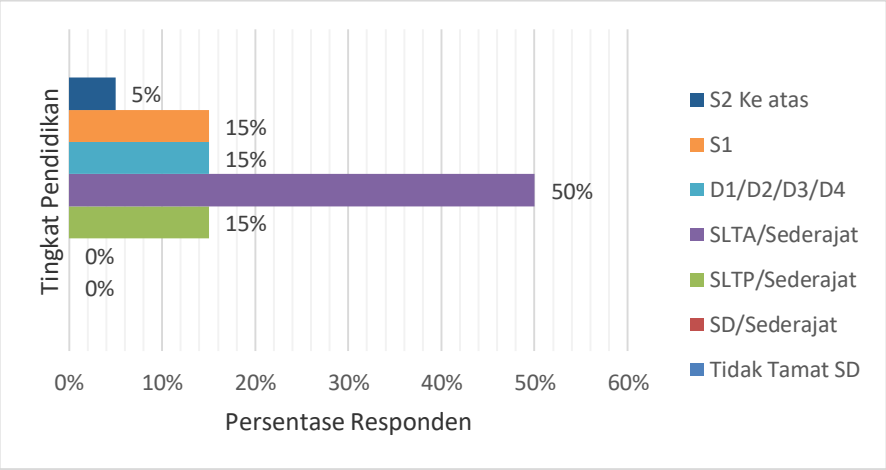


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (65%), dan kelompok umur 41-60 tahun (35%).

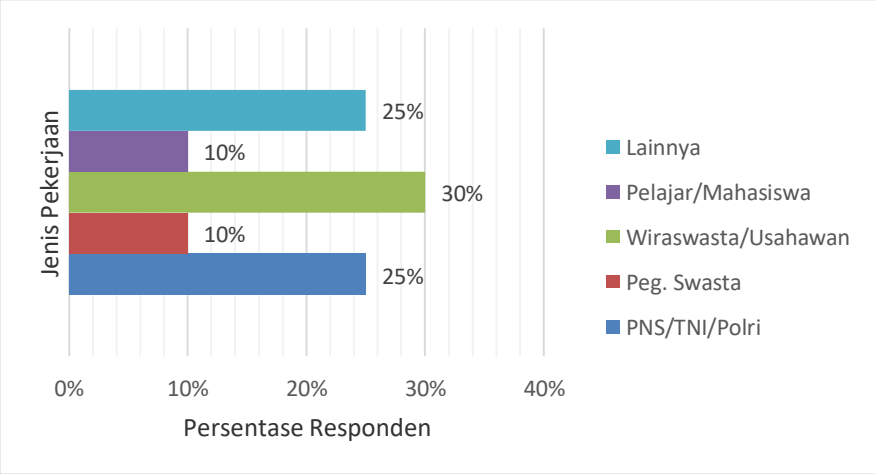
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden berimbang yakni kelompok laki-laki (50%), dan kelompok perempuan (50%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat (50%), disusul SLTP/Sederajat, D1/D2/D3/D4, dan S1 masing-masing sebesar 15%, dan S2 ke atas (5%).



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan Wiraswasta/Usahawan (30%), serta kelompok responden dengan pekerjaan Lainnya dan pekerjaan PNS/TNI/POLRI masing-masing (25%), serta Pegawai Swasta dan pelajar/mahasiswa masing-masing (10%).



H. PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan kematian di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U14 (Keamanan pelayanan) yaitu sebesar 68 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,400), dan terendah pada U12 (kepastian jadwal

pelayanan), dengan nilai 58 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,900).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	51	2	4	5
2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	55	1	6	1
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	23	1	5	4
4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	44	2	4	3
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	48	1	6	1
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	20	1	4	3
8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	5	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	2	4	5
10	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	1	4	4
11	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	4	4
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	1	6	1
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	32	1	4	3
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	2	7	1
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	2	4	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	2	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	31	2	4	5
18	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	29	1	5	5
19	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35	1	6	1
20	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	44	2	5	1
Snilai/ Unsur	59	63	62	65	62	64	61	62	63	64	61	58	63	68		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,950	3,150	3,100	3,250	3,100	3,200	3,050	3,100	3,150	3,200	3,050	2,900	3,150	3,400		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,209	0,224	0,220	0,231	0,220	0,227	0,217	0,220	0,224	0,227	0,217	0,206	0,224	0,241	*) 3,106	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 77,656			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 77,66

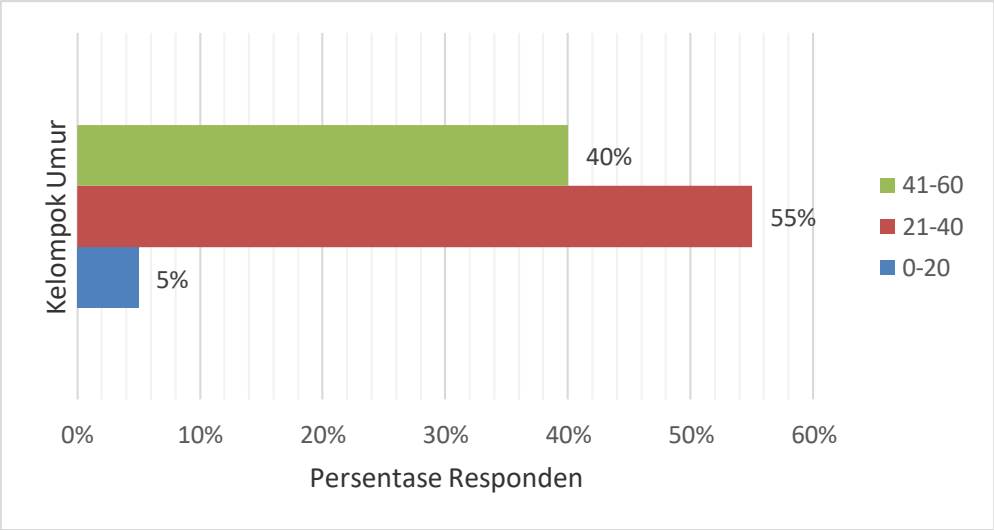
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,950
U2	Persyaratan pelayanan	3,150
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,100
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,250
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,100
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,200
U7	Kecepatan pelayanan	3,050
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,100
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,150
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,200
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,050
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,900
U13	Kenyamanan lingkungan	3,150
U14	Keamanan pelayanan	3,400

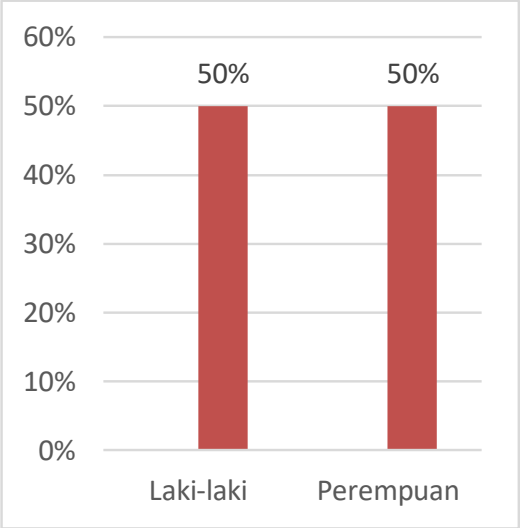
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kematian adalah sebesar 3,106, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **77,66** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

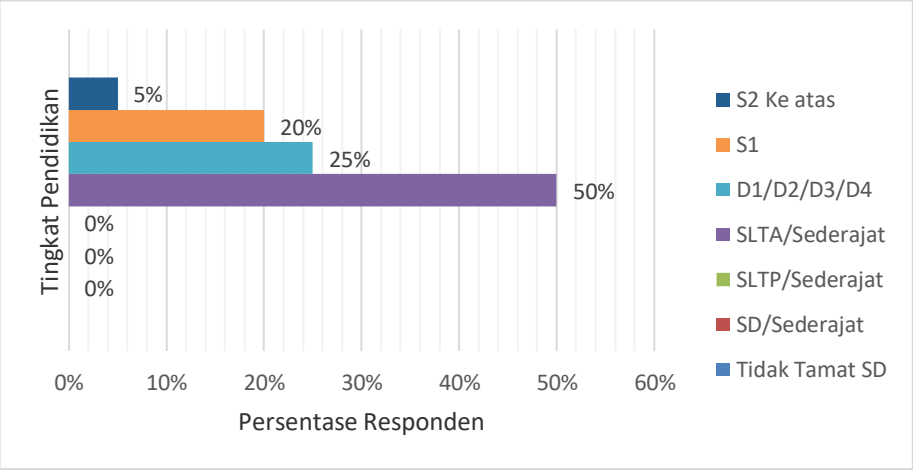


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (55%), disusul kelompok umur 41-60 tahun (40%), dan kelompok umur 0-20 tahun (5%).

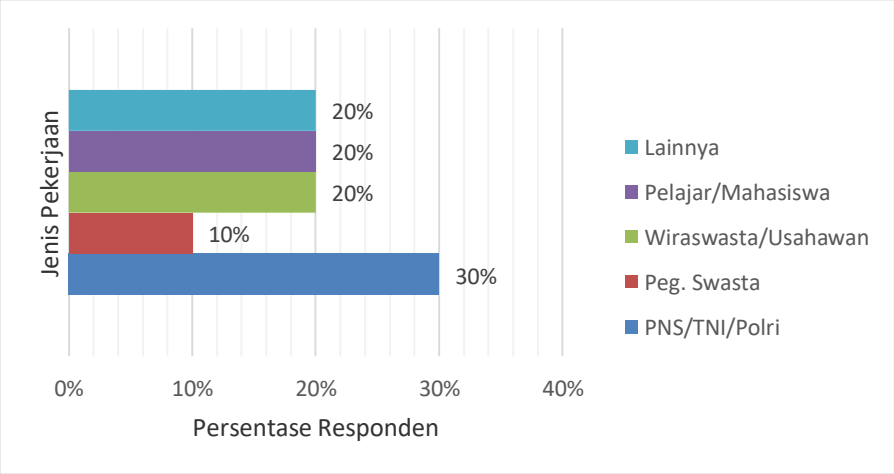
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden sama banyak yakni kelompok laki-laki (50%), dan kelompok perempuan (50%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat (50%), disusul D1/D2/D3/D4 (25%), dan S1 (20%), serta S2 Ke atas sebesar 5%.



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri (30%), disusul kelompok pekerjaan Wiraswasta/Usahawan, Pelajar/Mahasiswa, dan pekerjaan Lainnya masing-masing sebesar (20%), serta kelompok responden dengan pekerjaan Pegawai Swasta sebesar 10%.



I. PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan Perkawinan di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U14 (keamanan pelayanan) yaitu sebesar 58 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,900), dan terendah pada U11

(Kepastian biaya pelayanan) dengan nilai 42 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,100).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	31	1	4	5
2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	2	4	5
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	1	3	3
4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	43	2	3	5
5	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	40	2	4	5
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	30	1	4	3
7	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	22	1	5	4
8	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	19	2	4	4
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	47	1	2	5
10	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	39	1	3	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	2	4	3
12	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	1	4	3
13	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	41	1	3	5
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	43	1	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	49	2	3	5
16	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	22	2	3	5
17	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	37	1	3	5
18	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	60	1	2	5
19	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	39	2	3	5
20	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	49	1	2	5
Snilai/ Unsur	50	54	53	48	53	52	45	52	54	53	42	44	54	58		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,500	2,700	2,650	2,400	2,650	2,600	2,250	2,600	2,700	2,650	2,100	2,200	2,700	2,900		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,178	0,192	0,188	0,170	0,188	0,185	0,160	0,185	0,192	0,188	0,149	0,156	0,192	0,206	*) 2,528	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 63,190			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 63,19

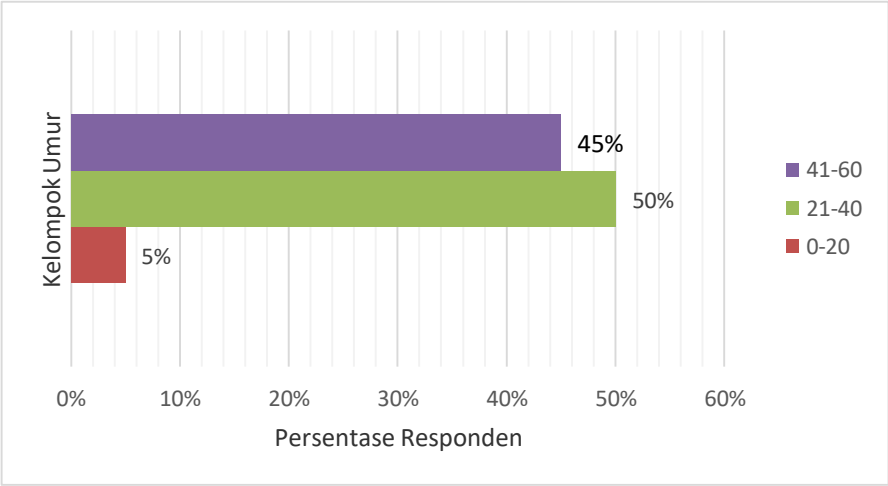
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,500
U2	Persyaratan pelayanan	2,700
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,650
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,400
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,650
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,600
U7	Kecepatan pelayanan	2,250
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,600
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,700
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,650
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,100
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,200
U13	Kenyamanan lingkungan	2,700
U14	Keamanan pelayanan	2,900

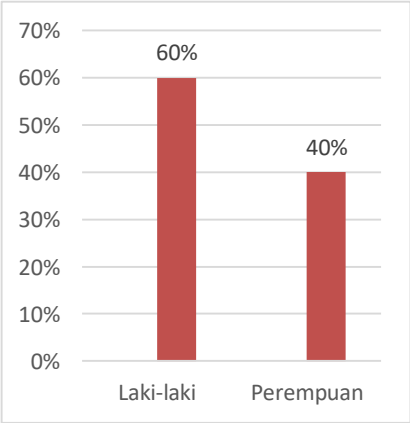
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perkawinan adalah sebesar 2,528, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **63,19** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

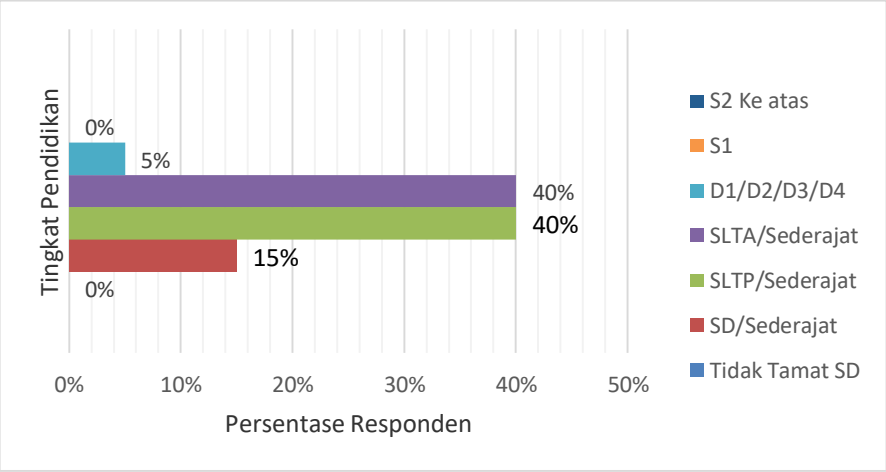


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (50%), disusul kelompok umur 41-60 tahun (45%), dan kelompok umur 0-20 tahun (5%).

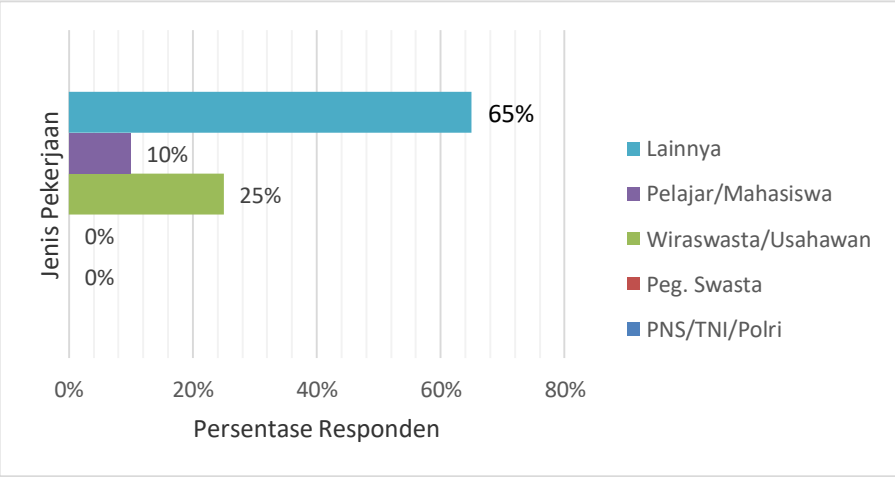
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden terbanyak didominasi oleh kelompok laki-laki (60%), dan kelompok perempuan (40%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat dan SLTP/Sederajat masing-masing sebesar (40%), disusul SD/Sederajat (15%), dan D1/D2/D3/D4 sebesar (5%).



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan Lainnya (65%), disusul pekerjaan Wiraswasta/Usahawan (25%), dan pekerjaan pelajar/mahasiswa (10%).



J. PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan perceraian di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U14 (Keamanan pelayanan), yaitu sebesar 58 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,900), dan terendah pada U12 (Kepastian jadwal pelayanan) dengan nilai 43 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,150).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	32	2	4	5
2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	40	1	4	2
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	29	2	5	2
4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	33	1	4	5
5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	32	1	6	1
6	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	35	2	3	5
7	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	41	2	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	39	1	4	2
9	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	28	2	4	5
10	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	55	1	4	5
11	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	44	1	4	3
12	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	27	1	3	2
13	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	25	2	6	2
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32	1	6	5
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	26	2	4	5
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	23	1	6	5
17	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	4	2	2	3	27	1	7	3
18	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	50	1	6	1
19	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	4	4	2	1	35	2	5	5
20	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	28	2	6	5
Snilai/ Unsur	46	53	53	54	54	52	45	55	52	52	54	43	55	58		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,300	2,650	2,650	2,700	2,700	2,600	2,250	2,750	2,600	2,600	2,700	2,150	2,750	2,900		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,163	0,188	0,188	0,192	0,192	0,185	0,160	0,195	0,185	0,185	0,192	0,153	0,195	0,206	*) 2,577	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 64,433			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 64,43

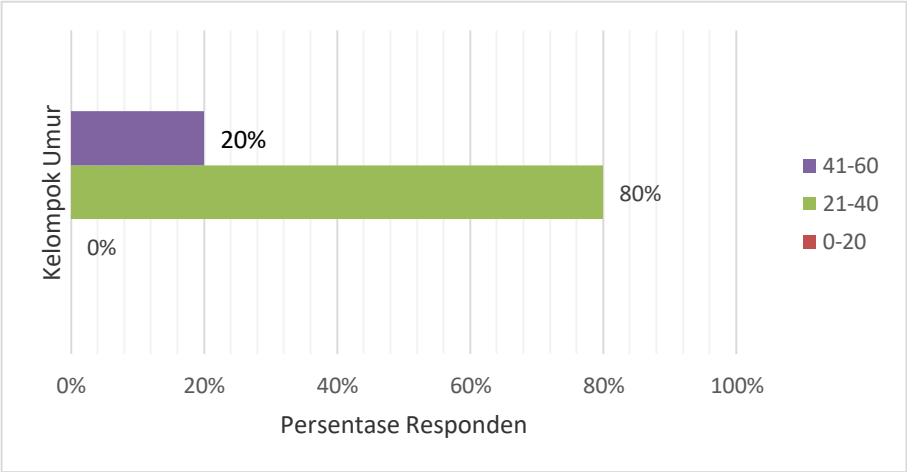
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,300
U2	Persyaratan pelayanan	2,650
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,650
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,700
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,700
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,600
U7	Kecepatan pelayanan	2,250
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,750
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,600
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,600
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,700
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,150
U13	Kenyamanan lingkungan	2,750
U14	Keamanan pelayanan	2,900

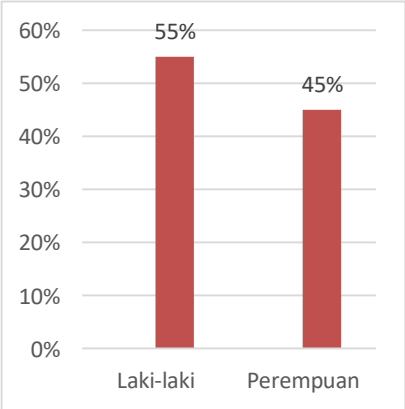
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perceraian adalah sebesar 2,577, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **64,43** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

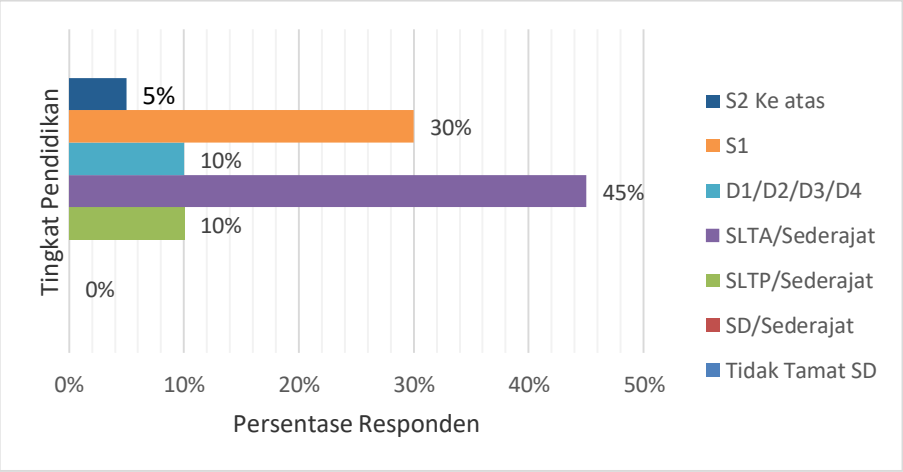


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (80%), dan kelompok umur 41-60 tahun (20%).

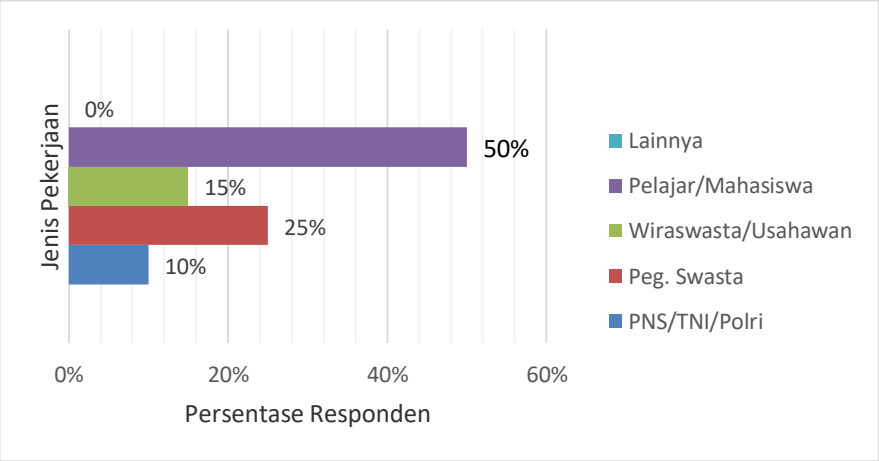
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden didominasi kelompok laki-laki (55%) dan kelompok perempuan (45%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTA/Sederajat (45%), disusul S1 (30%), kemudian D1/D2/D3/D4 dan SLTP/Sederajat masing-masing sebesar (10%), serta S2 ke atas (5%).



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa (50%), disusul Pegawai Swasta (25%), kemudian Wiraswasta/Usahawan (15%), dan kelompok responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI (10%).



K. PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan perubahan nama di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U14 (Keamanan pelayanan) yaitu sebesar 60 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,000), dan terendah pada U13 (kenyaman lingkungan) dengan nilai 45 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,250).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	43	1	4	3
2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	27	1	6	5
3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	44	1	4	5
4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	27	2	3	5
5	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	51	1	4	5
6	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	54	1	3	5
7	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	58	1	3	5
8	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	29	1	4	5
9	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	44	1	3	3
10	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	29	2	4	5
11	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	22	2	3	4
12	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	57	1	3	5
13	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	1	3	5
14	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	60	2	3	5
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	49	2	3	5
16	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	44	1	4	5
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42	2	3	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	40	1	3	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27	1	4	5
20	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	25	1	5	5
Snilai/ Unsur	52	54	53	53	52	55	47	56	51	56	47	45	59	60		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,600	2,700	2,650	2,650	2,600	2,750	2,350	2,800	2,550	2,800	2,350	2,250	2,950	3,000		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,185	0,192	0,188	0,188	0,185	0,195	0,167	0,199	0,181	0,199	0,167	0,160	0,209	0,213	*) 2,627	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 65,675			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 65,68

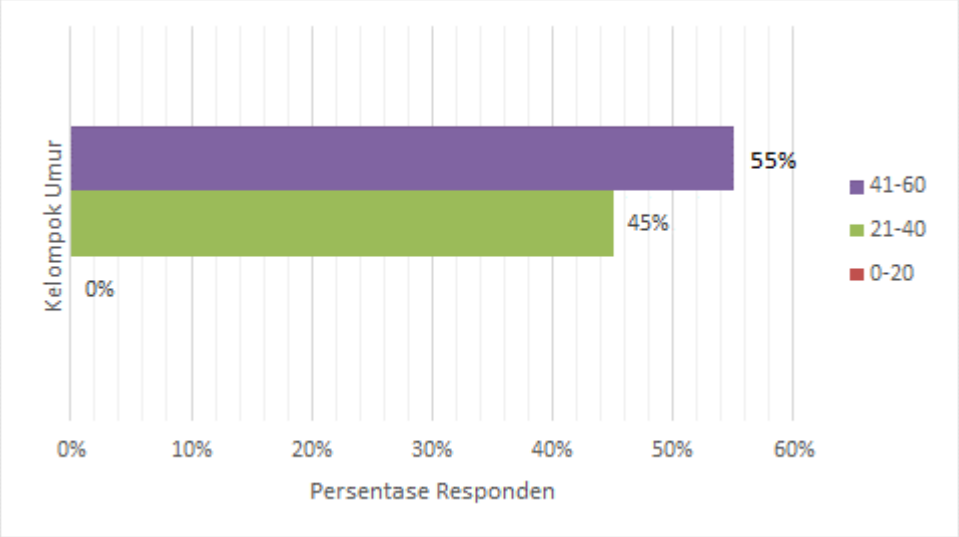
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,600
U2	Persyaratan pelayanan	2,700
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,650
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,650
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,600
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,750
U7	Kecepatan pelayanan	2,350
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,800
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,550
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,800
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,350
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,250
U13	Kenyamanan lingkungan	2,950
U14	Keamanan pelayanan	3,000

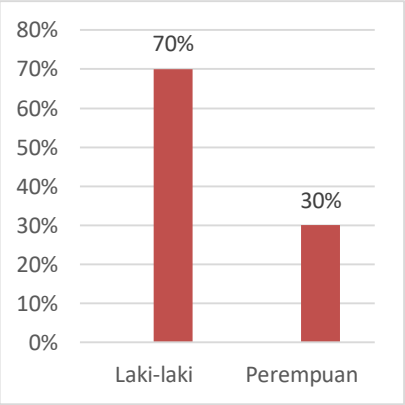
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perubahan nama adalah sebesar 2,627, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **65,68** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

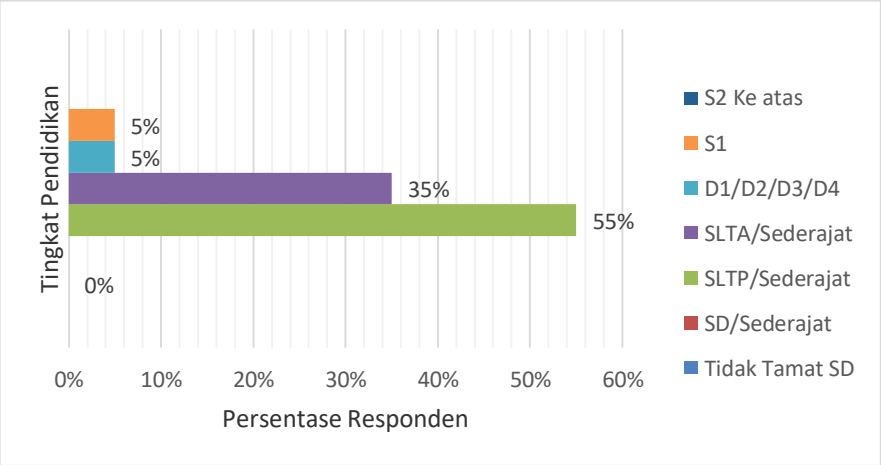


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 41-60 tahun (55%), dan kelompok umur 21-40 tahun (45%)

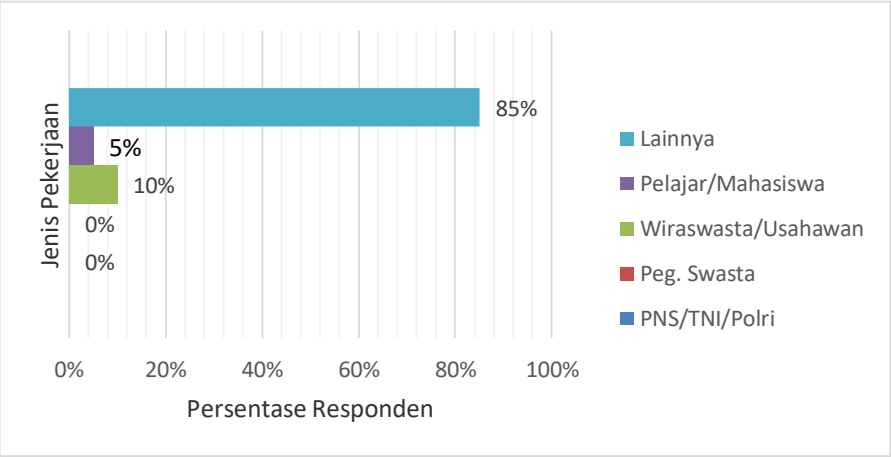
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden didominasi kelompok laki-laki (70%), dan kelompok perempuan (30%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah SLTP/Sederajat sebesar 55%, disusul kelompok pendidikan SLTA/Sederajat (35%), serta D1/D2/D3/D4 dan S1 masing-masing sebesar (5%).



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan Lainnya (85%), disusul dengan Wiraswasta/Usahawan (10%), dan kelompok responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebesar 5%.



L. PELAYANAN LEGALISIR AKTA

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan legalisir akta di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada U5 (Tanggung jawab petugas pelayanan) yaitu sebesar 66 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,300), dan terendah pada U12 (Kepastian jadwal pelayanan) dengan nilai 47 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,350).

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	23	2	5	2
2	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	40	1	6	1
3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	32	1	4	5
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	20	1	4	4
5	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	25	2	6	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	1	6	2
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	6	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	41	1	5	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2	6	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	50	1	6	1
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	29	1	3	5
12	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	28	2	3	5
13	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	23	2	4	3
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28	1	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	2	4	3
16	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	34	2	3	5
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	21	1	5	4
18	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	48	2	6	1
19	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	32	1	4	2
20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	24	2	5	3
Snilai/ Unsur	50	59	58	65	66	61	58	60	64	61	53	47	62	62		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,500	2,950	2,900	3,250	3,300	3,050	2,900	3,000	3,200	3,050	2,650	2,350	3,100	3,100		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,178	0,209	0,206	0,231	0,234	0,217	0,206	0,213	0,227	0,217	0,188	0,167	0,220	0,220	*) 2,932	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan															**) 73,308			

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

IKM UNIT PELAYANAN : 73,31

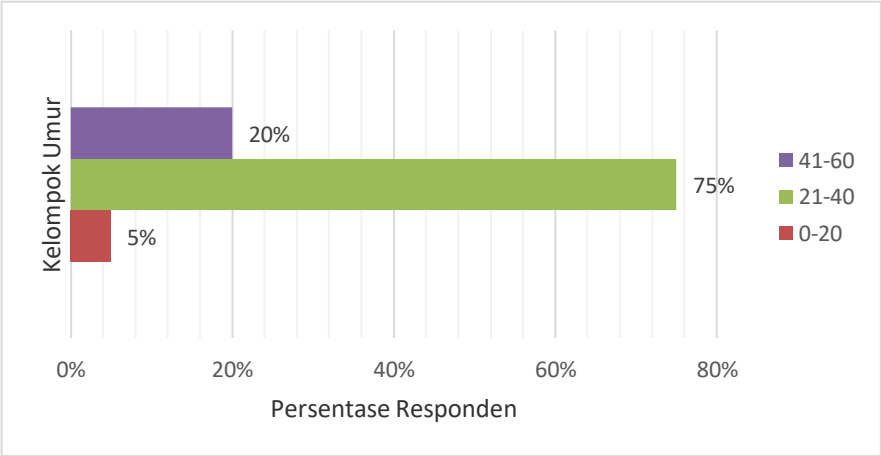
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Prosedur pelayanan	2,500
U2	Persyaratan pelayanan	2,950
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,900
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,250
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,300
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,050
U7	Kecepatan pelayanan	2,900
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,000
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,200
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,050
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,650
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,350
U13	Kenyamanan lingkungan	3,100
U14	Keamanan pelayanan	3,100

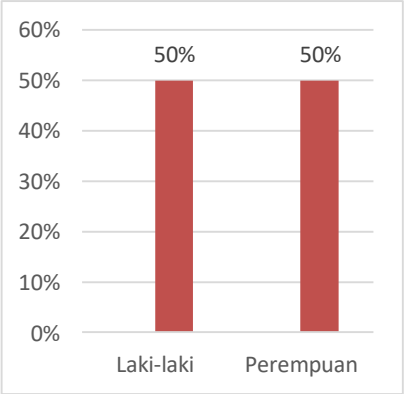
Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perubahan nama adalah sebesar 2,932, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **73,31** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (62,51 - 81,25).

Data responden bila dilihat dari kelompok umurnya adalah sebagai berikut:

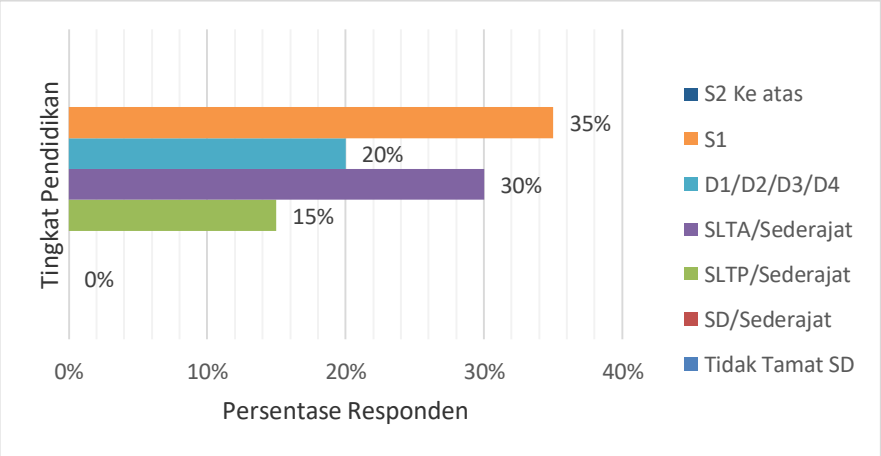


Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 21-40 tahun (75%), disusul kelompok umur 41-60 tahun (20%), dan kelompok umur 0-20 tahun (5%).

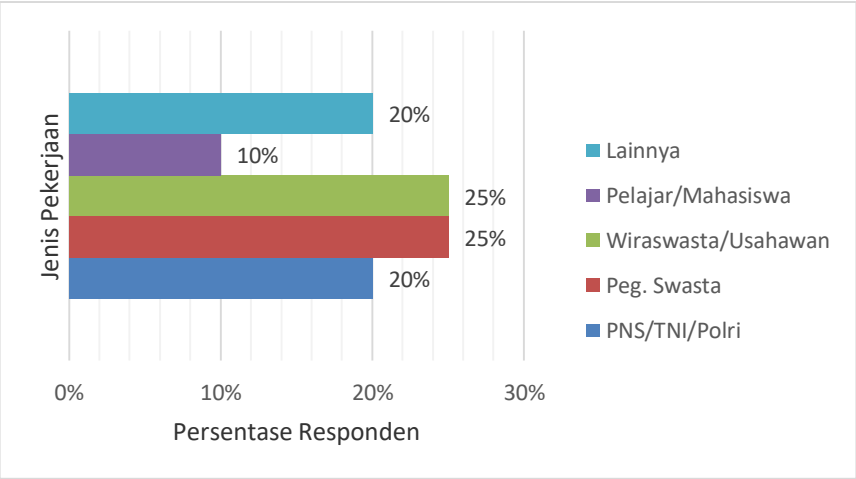
Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelaminnya, jumlah responden berimbang antara kelompok laki-laki (50%) dan kelompok perempuan (50%).



Kemudian bila dilihat dari tingkat pendidikannya, Responden terbanyak adalah S1 (35%), disusul SLTA/Sederajat (30%), kemudian D1/D2/D3/D4 (20%), dan SLTP/Sederajat (15%).



Bila dilihat dari jenis pekerjaannya kelompok responden terbanyak adalah dengan pekerjaan Pegawai Swasta dan Wiraswasta/Usahawan masing-masing sebesar 25%, disusul kelompok responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI dan pekerjaan Lainnya masing-masing sebesar (20%), dan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa (10%).



M. REKAPITULASI NILAI IKM PER JENIS LAYANAN

Dari penilaian per unsur pada 12 jenis pelayanan yang di survei di atas, dapatlah diringkas ke dalam tabel penilaian IKM per jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya di bawah ini:

Penilaian IKM Per Jenis Layanan Tahun 2019

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	KRITERIA
A.	**PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**		
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	66,56	Baik
2	PEREKAMAN KTP-EL	72,60	Baik
3	PENERBITAN KTP-EL	65,23	Baik
4	PENERBITAN KTP SEMENTARA	66,30	Baik
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNI)	65,50	Baik
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	69,94	Baik
	RATA-RATA	**67,69**	**Baik**
B.	**PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**		
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	75,44	Baik
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	77,66	Baik
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	63,19	Baik
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	64,43	Baik
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	65,68	Baik
12	LEGALISIR AKTA	73,31	Baik
	RATA-RATA	**69,95**	**Baik**
	PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA	**68,82**	**Baik**

Dari tabel di atas, berdasarkan penilaian IKM terhadap 12 jenis pelayanan yang di survei, mendapatkan nilai dari yang terendah 63,19 (Baik), sampai dengan nilai yang tertinggi 77,66 (Baik), maka jika dikonversikan dengan pedoman interval IKM maka keseluruhan jenis pelayanan yang disurvei masuk dalam kategori **B** yang berarti **Kinerja Baik**. Bila dirata-ratakan berdasarkan jenis bidang pelayanannya, **pelayanan pendaftaran penduduk** rata-rata nilainya **67,69 (Baik), dan pelayanan pencatatan sipil** rata-rata nilainya adalah **68,82 (Baik). Secara keseluruhan nilai rata-rata IKM pada 12 jenis pelayanan** yang di survei berkategori **B** yang berarti **Kinerja Baik** dengan nilai (**68,82**).

Bila dibandingkan dengan hasil IKM tahun 2018 sebagaimana tabel di bawah ini, secara keseluruhan terjadi sedikit kenaikan pada rata-rata nilai IKM yaitu dari 68,45 naik menjadi 68,82 (Baik), naik sebesar 0,37%. Kenaikan ini terjadi pada beberapa jenis pelayanan dan yang tertinggi adalah pada jenis pelayanan Pencatatan Kematian yaitu naik

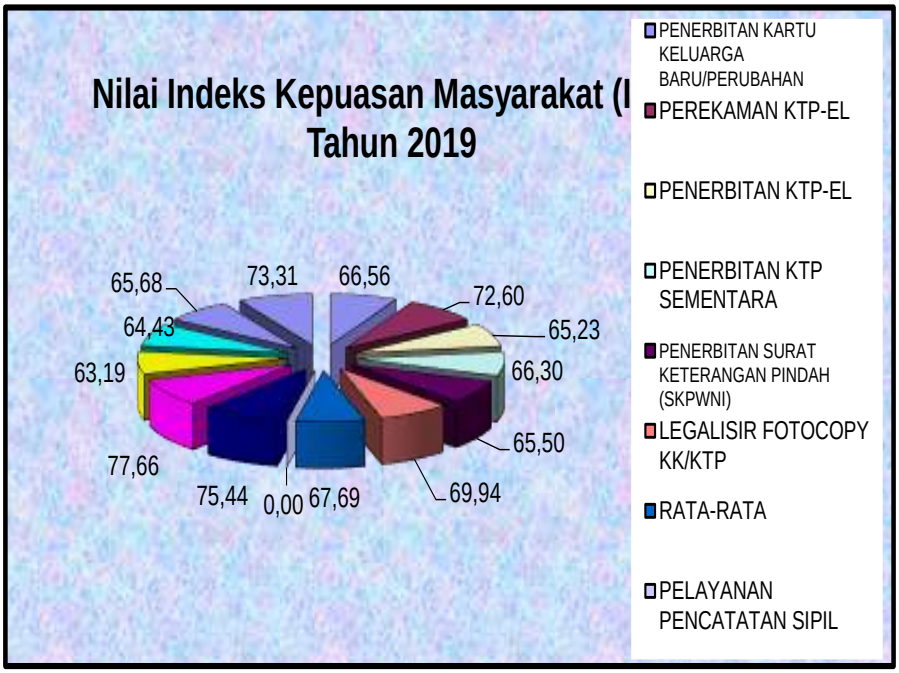
sebesar 8,79%, dan pelayanan Pencatatan Kelahiran naik sebesar 7,37%, serta pelayanan Legalisir Akta naik sebesar 4,79%.

Selain kenaikan terjadi pula penurunan pada beberapa jenis pelayanan, diantaranya yang terbesar adalah terjadi pada layanan Pencatatan Perkawinan (turun sebesar 6,48%), kemudian pelayanan Pencatatan Perubahan Nama (turun sebesar -5,09%), dan pada pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Baru/Perubahan (turun sebesar 4,88%). Bila dilihat dari nilai rata-rata per bidang pelayanan, terlihat bahwa Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengalami sediit penurunan dari 67,73% pada tahun 2018 turun sebesar 0,05%, menjadi 67,69% pada tahun 2019. Sedangkan pada Bidang Pencatatan Sipil mengalami sedikit kenaikan dimana pada tahun 2018 nilai rata-ratanya sebesar 69,17%, naik sebesar 0,78%, menjadi 69,95% pada tahun 2019.

Penilaian IKM Per Jenis Layanan Tahun 2018

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	KRITERIA
A.	**PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**		
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	71,44	Baik
2	PEREKAMAN KTP-EL	70,29	Baik
3	PENERBITAN KTP-EL	66,03	Baik
4	PENERBITAN KTP SEMENTARA	66,30	Baik
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNI)	66,21	Baik
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	66,12	Baik
	RATA-RATA	**67,73**	**Baik**
B.	**PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**		
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	68,07	Baik
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	68,87	Baik
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	69,67	Baik
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	69,14	Baik
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	70,76	Baik
12	LEGALISIR AKTA	68,52	Baik
	RATA-RATA	**69,17**	**Baik**
	PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA	**68,45**	**Baik**

Grafik Nilai IKM Tahun 2019



BAB V
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya, dapat disimpulkan bahwa:

a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya secara keseluruhan (12 jenis pelayanan) sudah termasuk dalam kategori **B** dengan **Kinerja Baik**, dengan nilai rata-rata **68,82 (Baik)**, yang bila dibandingkan dengan hasil **IKM tahun 2018 (68,45%)**, terjadi sedikit **peningkatan sebesar 0,37%**.

b. Bila dilihat per bidang pelayanan, pelayanan di **Bidang Pendaftaran Penduduk turun sebesar 0,05%**, dimana pada tahun 2018 sebesar 67,73% (Baik) turun menjadi 67,69% (Baik) pada tahun 2019. Sebaliknya pada **Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengalami sedikit kenaikan sebesar 0,78%**, dimana pada tahun 2018 sebesar 69.17% (Baik) naik menjadi 69,95% (Baik).

c. Bila dilihat per jenis pelayanan, **kenaikan jenis pelayanan tertinggi** terjadi pada **jenis pelayanan Pencatatan Kematian, naik sebesar 8,79%**, dimana pada tahun 2018 sebesar 68,87 (Baik) naik menjadi 77,66% pada tahun 2019. Sedangkan **penurunan terbesar** terjadi pada **jenis pelayanan Pencatatan Perkawinan, yakni turun sebesar 6,48%**, dimana pada tahun 2018 sebesar 69,67% pada tahun 2019 turun menjadi 63,19%.

d. Dari hasil IKM tahun 2018 dan 2019 semua jenis pelayanan sudah masuk dalam kategori **B (Baik)**, namun **masih belum ada**

yang masuk ke kategori A (Sangat Baik). Hal ini perlu menjadi perhatian serius bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya guna terus berupaya lebih keras lagi dalam meningkatkan pelayanannya, serta perlu dipikirkan langkah-langkah terobosan dan inovatif guna memperbaiki layanan tersebut agar ke depannya semua bisa masuk dalam kategori A (sangat baik).

Secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam **kategori baik** yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa cukup puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 14 unsur pelayanan terhadap 12 jenis pelayanan maka unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu pelayanan **Pencatatan Perkawinan** dan pelayanan **Penerbitan KTP-el** (peringkat terendah pada tahun 2018) yang malah turun pada tahun 2019 ini, sehingga perlu mendapat perhatian lebih serius lagi untuk tindakan perbaikan pelayanan.

Permasalahan penerbitan KTP-el ini cukup kompleks, bermula dari terjadinya tumpukan antrian cetak akibat pelimpahan kewenangan cetak KTP-el dari pusat kepada daerah pada tahun 2014, karena kendala waktu (gagalnya pengadaan tinta, dll) sehingga Kota Palangka Raya baru bisa melaksanakan cetak KTP-el pada akhir tahun 2015 dengan tumpukan antrian cetak KTP-el yang berjumlah

puluhan ribu dengan kemampuan alat cetak yang sangat terbatas saat itu. Kendala berikutnya adalah terjadinya kekosongan blangko pada akhir tahun 2016 sampai dengan bulan April 2017, menambah tumpukan antrian cetak KTP-el di Kota Palangka Raya, ditambah lagi dengan adanya kebijakan pemerintah pusat pada saat itu yang memberikan *deadline* batas waktu bagi masyarakat agar segera melakukan perekaman KTP-el, semakin menambah tumpukan antrian cetak KTP-el. Adanya kebijakan pusat untuk melaksanakan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) pada tahun 2018 ini, juga membebani anggaran untuk pembelian tinta dan film. Kondisi di atas, semakin rumit lagi dengan adanya pemilu serentak yang dilaksanakan pada tanggal 17 April 2019 yang lalu, dimana semua perekaman KTP-el yang sudah berstatus *Print Ready Record (PRR)* dan Cetak Ulang harus sudah dicetak semua pada akhir bulan Maret 2019.

Untuk itu perlu dilakukan beberapa jenis upaya untuk memperbaiki kualitas layanan dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Khusus untuk pelayanan penerbitan KTP-el **telah ditambah beberapa unit printer KTP-el keluaran terbaru** beserta dengan kelengkapannya dengan kemampuan yang lebih baik, sehingga kedepannya diharapkan tidak ada lagi antrian cetak sebagaimana yang telah terjadi sebelumnya.
2. Guna lebih mendekatkan dan memperluas jangkauan dan waktu pelayanan, pada bulan Februari 2019 yang lalu Disdukcapil Kota Palangka Raya membuka Gerai Pelayanan Adminduk di Palangka Raya Mall (PALMA), dengan jam pelayanan yang lebih fleksibel, yaitu Senin s.d. Jumat (Jam buka Pukul 12.00 – 19.00 WIB) khusus penerimaan berkas dan legalisir. Pada hari Sabtu

Minggu (Pukul 12.00 s.d. 19.00 WIB) khusus perekaman KTP-el.

3. Sebagai upaya mengurangi penumpukan massa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, serta untuk lebih mendekatkan lagi lokasi pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dipikirkan langkah-langkah untuk membuka kembali pelayanan di kecamatan-kecamatan dengan pertimbangan jarak dan jumlah penduduknya, serta terus mengupayakan pelayanan jemput bola seperti membuka layanan di tempat-tempat umum yang ramai dan strategis, dan pelayanan dengan mobil keliling (bila dana memungkinkan).
3. Sebagai upaya agar kecepatan pelayanan dapat tercapai dengan maksimal melalui peningkatan kualitas SDM yaitu melalui diklat dan bimtek serta menambah jumlah pegawai dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensinya.
4. Upaya perbaikan dalam meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan yaitu melalui revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih baik dan jelas serta melalui pemahaman petugas pelayanan terhadap SOP tersebut.
4. Upaya perbaikan dari unsur kesopanan dan keramahan yaitu melalui peningkatan pemahaman kode etik pegawai dan melalui diklat atau bimtek terkait dengan pelayanan prima.

Upaya itu perlu dilakukan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

LAMPIRAN

KUISIONER
SURVEI PELAYANAN MASYARAKAT

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara(i) Yang Terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha 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 UNIT 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(i) yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Palangka Raya, April 2019
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Palangka Raya

TTD

ZULHIKMAH RAVIEQ, S.Sos., M.A.P.
Pembina Utama Muda
NIP. 19630323 198503 2 020

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
JENIS LAYANAN : (1) PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
JENIS LAYANAN : (2) PEREKAMAN KTP-EL

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
JENIS LAYANAN : (3) PENERBITAN KTP-EL

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
JENIS LAYANAN : (4) PENERBITAN KTP SEMENTARA

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
JENIS LAYANAN : (5) PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNI)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
JENIS LAYANAN : (6) LEGALISIR FOTOKOPI KK/KTP.

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
JENIS LAYANAN : (1) PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
JENIS LAYANAN : (2) PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
JENIS LAYANAN : (3) PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
JENIS LAYANAN : (4) PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
JENIS LAYANAN : (5) PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
JENIS LAYANAN : (6) LEGALISIR AKTA

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
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**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			**Diisi oleh petugas**
Nomor Responden			☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP.	
Tanda Tangan	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.	 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.	 1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu	 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	 1 2 3 4

	P*)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini. a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.	 1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	 1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar	 1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.	 1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.	 1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.	 1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.	 1 2 3 4

**) Keterangan: P Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)*