

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2019**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANTUL
2019**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Maksud dan Tujuan.....2

C. Dasar Hukum Pelaksanaan.....3

BAB II TINJAUAN TEORITIS..... 5

A. Kepuasan Masyarakat.....5

B. Aspek-aspek Penting Dalam Survei Kepuasan Pelanggan.....6

C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....6

D. Peningkatan Kualitas Pelayanan.....7

BAB III METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN8

A. Metode Pengukuran8

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat9

C. Analisa Data.....10

BAB IV HASIL ANALISA SURVEI.....11

A. Survei Harian.....11

B. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....12

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....23

A. Kesimpulan.....23

B. Saran23

LAMPIRAN

SUSUNAN TIM SURVEI

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang 25 Tahun 2009 memberikan konsekwensi logis bagi setiap aparatur pemerintah maupun swasta dalam pemberian pelayanan pada masyarakat baik langsung maupun secara berjenjang

Ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu ada regulasi dan inovasi seiring dengan dinamika yang berkembang dimasyarakat untuk menuju kearah perbaikan kualitas dan kuantitas pelayanan,

Pelayanan publik (*public service*) oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan dibidang administrasi kependudukan merupakan kondisi eksisting yang menggambarkan berhasil atau tidaknya suatu lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, hal ini disebabkan validitas output pelayanan administrasi kependudukan merupakan dasar /kunci dari semua jenis pelayanan berikutnya,

Untuk itu sumber daya manusia dalam satuan kerja perangkat Daerah yang mengampu pelayanan administrasi Kependudukan sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa baik elektronik maupun non elektronik, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

Mengingat pentingnya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat seperti yang tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai pada tahun 2014 telah menyelenggarakan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang diadakan secara rutin setiap semesteran.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Sesuai grand design Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bantul , keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya dipengaruhi adanya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan /kritik untuk membangun dengan jalan survei kepuasan masyarakat

Adapun Penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk memberikan data keterlibatan dan peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum hal ini sesuai dari amanat pasal 40 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ,khususnya untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diselenggarakan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil baik secara kualitatif maupun kuantitatif dengan tata cara penilaian maupun pendapat dari masyarakat

2. TUJUAN

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. DASAR HUKUM PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, (lembaran negara RI. Tahun 1999 nomor 60 dan tambahan lembaran Nomor 3839);
2. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (ProPeNas) tahun 2000-2004, (lembaran negara RI. Tahun 2000 nomor 206);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom, (lembaran negara RI, tahun 2000 nomor 54 dan tambahan lembaran negara RI, nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 8 Tahun 2004 Tentang perubahan atas keputusan presiden Republik Indonesia nomor 101 Tahun 2001 Tentang kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan, susunan organisasi dan tata kerja menteri negara, sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 29 tahun 2003;
8. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 10 tahun 2004 tentang perubahan atas keputusan presiden Republik Indonesia nomor 108 tahun 2001 tentang unit organisasi dan tugas eselon I menteri negara, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden nomor 48 tahun 2003;
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 01 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat;
- 10 Keputusan Men.PAN nomor 63 /kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Peraturan Men.PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
12. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. KEPUASAN MASYARAKAT

Pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan setiap warga masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan langsung lainnya yang berkaitan dengan hajat hidup orang banyak.

Dalam pelaksanaan pemenuhan kebutuhan pada masyarakat tentunya perlu berbagai alat atau indikator tertentu yang dapat memberikan iklim perbaikan pelayanan pada masyarakat.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin berkembang, birokrasi publik perlu ada penataan dan regulasi peraturan untuk dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif, dan dialogis serta dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha, 2001). serta persuasif. Kegiatan informal sangat diperlukan untuk mendukung kegiatan pelayanan secara formal.

Revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan yang diberikan kepada masing-masing aparatur atau lembaga yang memangku kepentingan publik sesuai harapan masyarakat.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja/ produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Berdasarkan dua pendapat tersebut, kepuasan dapat diartikan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004).

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994), kepuasan masyarakat dapat diukur

1. Melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :
2. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
3. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
4. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari
5. mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
6. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

B. ASPEK – ASPEK PENTING DALAM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN:

1. Tujuan Pengukuran Kepuasan pelanggan
2. Menanyakan pertanyaan yang tepat.
3. Bertanya pada pelanggan yang tepat.
4. Memilih tipe survei
5. Merancang Kuesioner
6. Menganalisis masalah

C. PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

1. Mengidentifikasi tuntutan atau kebutuhan pelanggan, yakni aspek – aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.

3. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (Priorities for Improvement) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (Importance) dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Sementara itu menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik terdiri dari 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

D. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan.

Kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.

BAB III

METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

A. METODE PENGUKURAN

Metode Pengukuran: Survei Harian masyarakat dengan responden pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Metode Pengukuran: Survei Harian masyarakat dengan responden atau pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

1. SURVEI HARIAN

a. Alat Ukur : Polling tingkat kepuasan pilihan dengan :

- Pilihan I : Mewakili Sangat Puas
- Pilihan II : Mewakili Puas
- Pilihan III : Mewakili Tidak Puas

b. Pemilihan kata diatas diaplikasikan pada Survei Harian yang ada di Anjungan Papan Informasi di Ruang Pelayanan dan masyarakat dapat secara langsung memberikan polling pada aplikasi yang telah disediakan untuk menentukan penilaian kepuasan pada pelayanan yang telah diberikan oleh petugas layanan.

c. Responden dipilih secara acak setiap hari selama pelayanan

d. Waktu Pengukuran : dilakukan selama periode mulai Bulan Juli 2019 sampai dengan Bulan Desember 2019

e. Hasil Survei Harian pada aplikasi yang ada di anjungan papan informasi kemudian di rekap dan disajikan melalui Tabulasi Data

2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Alat Ukur : Kuesioner pilihan dengan 9 unsur yang diukur secara on line di laman : ***skm.bantulkab.go.id***

b. Pemilihan kata di atas disesuaikan dengan item pertanyaan agar responden mudah memahami pertanyaan dalam Kuesioner.

c. Responden dipilih berdasarkan Stratified Random Sample, kepada sejumlah responden yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di masing –masing unit pelayanan.

d. Waktu Pengukuran : dilakukan selama periode semesteran mulai Bulan Juli 2019 sampai dengan Bulan Desember 2019.

e. Kuesioner yang telah diisi dilakukan penghitungan berdasarkan isian responden.

- f. Aplikasi penghitungan SKM akan memperoleh angka berdasarkan hasil isian responden.

B. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur yang dinilai berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **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** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana dan Prasarana. Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pengukuran **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan formulasi sebagai berikut :

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata:

Jumlah Bobot 1

Bobot Nilai rata – rata tertimbang = ----- = ----- = 0,071

Jumlah Unsur 9

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan nilai rata – rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

Total dari nilai persepsi per unsur
SKM = -----x nilai penimbang
Total unsur yang terisi

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI

A. SURVEI HARIAN

Survei Harian pada periode ini dilakukan selama 6(enam) Bulan dengan menggunakan Hasil Polling Harian pada Aplikasi Survei di Anjungan Papan Informasi yang ada di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Pelaksanaan Survei Harian dilakukan mulai Bulan Juli 2019 sampai dengan Bulan Desember 2019.

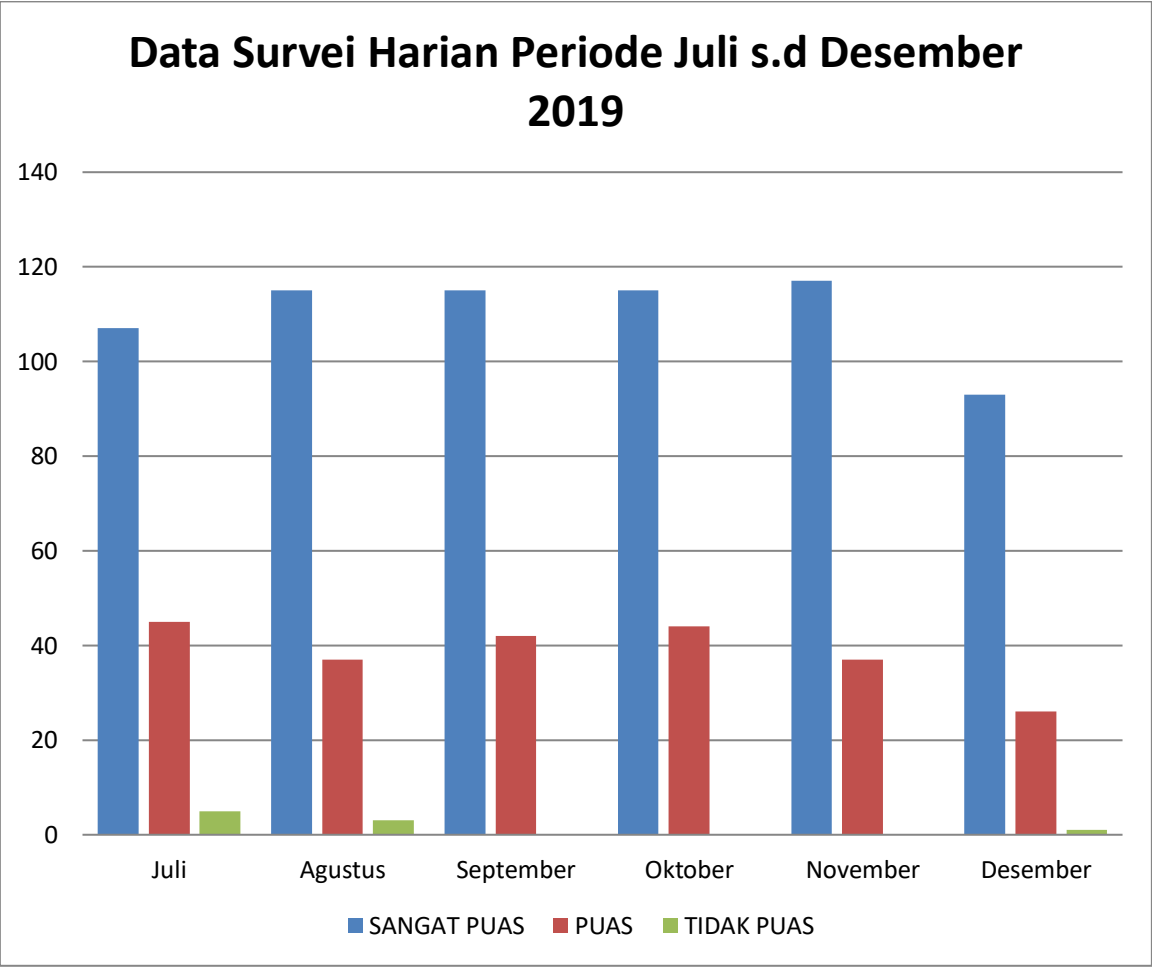
Adapun tabulasi data dari Survei Harian sebagai berikut:

TABULASI DATA SURVEI HARIAN
Periode Juli – Desember 2019

NO	BULAN	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS
1.	Juli	107	45	5
2.	Agustus	115	37	3
3.	September	115	42	0
4.	Oktober	115	44	0
5.	November	117	37	0
6.	Desember	93	26	1
JUMLAH		662	231	9

Dari hasil Tabulasi Data Survei Harian diperoleh hasil bahwa dari 902 orang yang memberi penilaian kepuasan layanan selama kurun waktu Semester II Tahun 2019 didapat hasil sebanyak 662 orang (73,39 %) pelanggan menyatakan Sangat Puas atas pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Terdapat 231 orang (25,60%) pelanggan yang menyatakan Puas dengan pelayanan yang diberikan. Sementara hanya terdapat 9 orang(0.99%) yang menyatakan Tidak Puas.

Berikut hasil Diagram Batang dari Tabulasi Data Survei Harian Periode Juli s.d Desember 2019:



B. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan cara polling langsung secara on line kepada masyarakat melalui Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Laman :***skm.bantulkab.go.id***

Pada Survei Kepuasan Masyarakat di Semester II Tahun 2019 ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melibatkan 401 orang untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara on line disemua unit layanan dari Bulan Juli 2019 s.d Bulan Desember 2019. Hasil Pengolahan Data SKM Semester II Tahun 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Selengkapnya sebagai berikut

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

SEMESTER II TAHUN 2019

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. BANTUL

ALAMAT : JALAN LINGKAR TIMUR, MANDING, TIRENGGO, BANTUL

TELP/FAX : (0274)367526

No Respo nden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	3	4	3	4	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	4	4	4	4	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	0	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	3	4	4	3	4
14	3	3	4	4	3	4	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	3	3	3	3	4
25	3	4	4	4	4	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	3	3	3	4	4
28	4	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	3	4	4	3	3	4	4
30	4	3	3	4	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	0	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	4	3	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4
36	3	4	3	4	3	4	4	4	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	3	4	3	4	3	4	4
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	0	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	0	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	2	2	3	3	4
61	4	4	4	4	3	3	3	4	4
62	3	4	3	4	3	2	3	3	4
63	3	3	3	4	2	3	3	3	3
64	4	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	4	4	4	3	4	3	4	4
67	3	3	4	4	3	3	3	0	4
68	3	4	3	4	2	2	3	3	3
69	4	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	3	4	3	4	3	3	3	3	3
72	2	3	2	4	2	2	3	3	4
73	3	3	3	3	3	2	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	0	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	3	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	0	3	2	3
81	4	3	4	4	3	3	4	3	3
82	3	3	4	4	3	3	4	4	4
83	3	0	4	3	4	4	3	4	4
84	4	4	4	4	4	3	3	4	4
85	4	4	4	0	4	3	3	4	4
86	4	4	3	4	4	3	3	4	4
87	4	4	4	3	4	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4
89	4	4	4	4	4	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4
91	0	4	3	4	4	3	3	4	4

92	4	4	4	4	4	4	3	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	3	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4
98	4	4	3	4	4	3	3	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	3	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	4	4
103	4	4	4	4	4	4	3	4	4
104	4	4	4	4	4	4	3	4	4
105	4	4	4	4	4	4	3	4	4
106	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4
110	4	4	4	4	4	4	3	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	2	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	3	4	4	2
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	3	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	0	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	3	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	3	3	3	4
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	2	3
133	4	4	4	4	4	4	3	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	3	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	3	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	4	3	4	3	3	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4

143	3	3	3	4	3	3	4	3	4
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	3	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	3	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	0	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	3	4	4
151	3	3	4	4	4	3	3	4	4
152	4	4	4	4	4	4	0	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	0	4	3	2	3	2	3
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	4	3	4	4	3	3	4	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	4	4	4	3	3	3	3	4
163	4	3	4	3	3	3	3	3	4
164	3	4	2	4	4	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	3	4	4	4	3	3	3	3	4
167	3	4	3	4	0	3	3	3	4
168	3	4	4	4	4	3	4	3	3
169	4	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	4	4	4	3	2	3	3	4
171	3	3	4	3	3	3	3	4	4
172	3	4	3	4	3	3	3	3	4
173	4	4	4	4	4	3	3	4	4
174	4	3	3	4	3	4	3	3	4
175	4	4	4	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	4	4	4	3	3	4	4
179	3	3	2	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	4	3	4	3	3	3	3	3
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	4	3	4	3	3	3	3	4
184	3	4	3	4	3	3	3	3	3
185	3	4	3	4	3	3	3	3	4
186	4	3	4	4	4	3	3	4	4
187	3	4	4	4	4	4	3	4	4
188	4	3	4	4	4	4	4	0	4
189	3	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	4	3	4	3	3	3	4	4
193	3	4	4	4	4	4	3	4	4

194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	4	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	4	3	3	4	3	3	4	3	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	3	3	3	3	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	4	4	4	3	3	3	3	4
202	3	4	3	4	3	3	3	3	4
203	4	4	4	4	4	3	3	3	4
204	4	4	3	0	3	3	3	3	4
205	4	4	4	4	4	4	3	4	4
206	4	3	3	4	3	3	3	3	3
207	4	4	4	4	4	4	3	3	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	3	4	4	3	4	3	3	4
210	4	3	4	4	4	3	3	4	4
211	4	4	3	4	3	3	3	4	4
212	3	4	3	4	3	3	3	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	4	3	4	3	3	3	3	4
216	4	3	3	4	3	3	3	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	3	3	3	3	4
220	4	3	4	4	4	3	3	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	3	4	3	3	3	0	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	3	4	4	4	3	3	3	3	4
226	3	3	4	4	3	3	3	3	4
227	4	3	4	4	4	4	3	3	4
228	3	4	3	4	3	3	3	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	3	3	4	3	3	3	3	4
231	3	4	3	4	3	3	3	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	3	3	4	3	3	3	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	3	3	4	3	3	3	3	4
238	4	4	4	4	4	3	3	4	4
239	3	4	3	4	3	3	3	3	4
240	4	3	3	4	3	3	3	3	4
241	4	3	3	4	3	4	3	3	4
242	4	4	3	4	3	4	3	3	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	3	3	3	3	4

245	3	4	4	4	3	3	3	3	4
246	4	4	4	4	4	4	4	3	4
247	3	3	3	4	4	4	4	3	3
248	3	4	3	4	4	4	4	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	3	4	3	4	3	4	4
251	3	3	3	4	3	4	3	4	4
252	3	3	3	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	3	4	3	4	4
254	3	3	3	4	4	4	4	4	4
255	3	3	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	3	4	3	3
257	3	4	3	4	4	4	2	4	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	3	4	4	3	4	4	3
261	3	3	3	4	4	4	3	4	4
262	4	4	4	4	4	4	3	4	4
263	4	4	4	4	3	4	3	4	4
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4
265	3	0	4	4	3	4	4	3	4
266	4	4	3	4	3	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	3	4	4
268	3	3	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	3	4	4	4	4
271	4	4	3	4	4	3	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	3	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	0	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	3	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	3	4	4	3	4	4	4	4
279	4	4	4	4	3	4	4	3	4
280	3	3	4	4	3	4	3	4	4
281	4	4	4	4	3	4	3	4	4
282	3	3	4	4	4	4	4	4	4
283	3	4	1	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	3	3	3	3	4
285	3	3	3	4	3	3	4	3	3
286	4	4	4	4	4	4	3	3	4
287	3	3	2	4	3	3	2	4	3
288	3	3	3	4	4	3	2	2	0
289	2	2	2	4	2	3	2	3	3
290	3	3	3	4	3	3	3	3	3
291	3	3	4	4	4	3	3	4	4
292	3	3	4	4	3	3	3	4	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	3	4	4	4	3	4	4	3	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4

296	3	3	3	4	4	4	4	4	4
297	4	3	4	4	3	4	4	4	4
298	4	4	4	4	3	4	3	4	4
299	3	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	3	3	4	4
301	4	4	4	4	3	3	3	3	4
302	4	4	4	4	3	3	3	4	4
303	4	4	0	4	3	3	3	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	0	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	0	4	3	4	3	3	2	4	4
316	4	4	4	4	4	4	0	4	4
317	4	4	4	4	3	3	2	4	3
318	3	4	4	4	3	4	3	3	3
319	3	3	4	4	4	4	2	4	3
320	4	4	4	4	4	3	3	3	4
321	3	3	4	4	3	3	2	4	3
322	4	4	4	4	4	4	3	4	4
323	4	4	4	4	4	4	3	4	3
324	0	4	4	4	4	3	2	4	3
325	3	3	3	4	3	3	0	3	3
326	4	4	4	4	4	4	3	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	3	3	4	4	4	3	3	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4

347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	3	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	3	4	3	3	3	4	4
395	4	4	4	4	3	3	3	3	4
396	4	4	3	4	3	3	3	3	4
397	4	4	4	4	4	3	4	4	4

398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
401	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
Snilai / unsur	1470	1490	1468	1580	1456	1446	1387	1469	1558	
NRR / unsur	3,66 6	3,71 6	3,66 1	3,94 0	3,63 1	3,60 6	3,459	3,66 3	3,88 5	
NRR Tertbg /Unsur	0,40 7	0,41 3	0,40 7	0,43 8	0,40 3	0,40 1	0,384	0,40 7	0,43 2	*) 3,692
IKM Unit pelayanan										**) 92,297

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,666
U2	Prosedur	3,716
U3	Waktu pelayanan	3,661
U4	Biaya/tarif	3,940
U5	Produk layanan	3,631
U6	Kompetensi pelaksana	3,606
U7	Perilaku pelaksana	3,459
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,663
U9	Sarana dan prasarana	3,885

Keterangan :

U1 s.d. U9

: Unsur-Unsur pelayanan

NRR

: Nilai rata-rata

IKM

: Indeks Kepuasan Masyarakat

*)

: Jumlah NRR IKM tertimbang

**)

: Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur

: Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

: NRR per unsur x 0,11

SKM UNIT PELAYANAN :	92,30
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,99

Adapun Rekapitulasi Nilai rata rata Unsur Pelayanan dalam Pengolahan SKM Semester II Tahun 2019 sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA
U1	Persyaratan	3,666
U2	Prosedur	3,716
U3	Waktu pelayanan	3,661
U4	Biaya/tarif	3,940
U5	Produk layanan	3,631
U6	Kompetensi pelaksana	3,606
U7	Perilaku pelaksana	3,459
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,663
U9	Sarana dan prasarana	3,885

Dari tabulasi pengolahan data SKM pada Semester II Tahun 2019 yakni sebesar 92,30 katagori Sangat Baik. Jika dibandingkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada periode sebelumnya dengan nilai 85,26 artinya ada kenaikan angka 7,04%. Survei Kepuasan Masyarakat mulai Semester II Tahun 2019 ini telah menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat milik Pemerintah kabupaten Bantul yang dilakukan secara on line di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang diisi langsung oleh masyarakat pengguna layanan. Naiknya angka Survei Kepuasan Masyarakat kali ini membuktikan bahwa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dinilai masyarakat semakin meningkat mutu layanannya sehingga masuk katagori Sangat Baik. Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah meskipun masih tergolong katagori baik dibanding unsur yang lain, yaitu unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,459. Untuk itu perlu adanya upaya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus meningkatkan performa petugas layanan dalam memberikan layanan masyarakat terutama dalam perilaku yang ramah dan memberi servis pelayanan yang terbaik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada analisa hasil survei periode Semester ke II Tahun 2019 maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Survei Harian yang dilakukan selama Bulan Juli s.d Desember 2019 diperoleh hasil bahwa dari 902 orang yang memberi penilaian kepuasan layanan selama kurun waktu Semester II Tahun 2019 sebanyak 662 orang (73,39 %) pelanggan menyatakan Sangat Puas atas pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Terdapat 231 orang (25,60%) pelanggan yang menyatakan Puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan 9 orang(0,99%) yang menyatakan Tidak Puas.
2. Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2019 telah menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat milik Pemerintah Kabupaten Bantul yang dilakukan secara on line di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dengan jumlah responden sebanyak 401 orang terhadap semua uni pelayanan mendapat nilai SKM sebesar 92,30 dengan katagori Sangat Baik. Jika dibandingkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada periode sebelumnya dengan nilai 85,26 artinya ada kenaikan angka 7,04. Naiknya angka Survei Kepuasan Masyarakat kali ini membuktikan bahwa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dinilai masyarakat semakin meningkat mutu layanannya sehingga masuk katagori Sangat Baik.

B. SARAN

1. Berdasarkan hasil survei Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2019 diperoleh hasil unsur yang mendapat nilai terendah meskipun masih tergolong katagori baik dibanding unsur yang lain, yaitu unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,459. Untuk itu perlu adanya upaya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus meningkatkan performa petugas layanan dalam memberikan layanan masyarakat terutama dalam perilaku yang ramah dan memberi servis pelayanan yang terbaik.
2. Dalam rangka untuk menyiapkan pelaksana/petugas layanan yang lebih baik maka direkomendasikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul agar terus mengupayakan adanya bimbingan teknis dan peningkatan kapasitas bagi petugas pelayanan sehingga kualitas pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan semakin meningkat dan kepuasan masyarakat juga semakin meningkat.

LAMPIRAN :

SUSUNAN TIM SURVEI

KOORDINATOR : Drs. Edy Bowo Nurcahyo, MA

SEKRETARIS : Wasis Basuki, S.Sos, MM

ANGGOTA :

- Saniman, SH
- Nur Albait, SE
- Ari Yuni Wiyarto
- Titik Suparmi
- Elsih Yani
- Anindita Indraswari
- Sugiharti