

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN SEMESTER II TAHUN 2018



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANTUL  
2018**

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Dasar Hukum Pelaksanaan.....	2

### BAB II TINJAUAN TEORITIS

A. Kepuasan Masyarakat.....	4
B. Aspek-aspek Penting Dalam Survei Kepuasan Pelanggan.....	5
C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	6
D. Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	6

### BAB III METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

A. Metode Pengukuran .....	8
B. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
C. Analisa Data.....	10

### BAB IV HASIL ANALISA SURVEI

A. Survei Harian.....	11
B. Survei Indek Kepuasan Masyarakat.....	14

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	27
B. Saran.....	28

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Undang-undang 25 Tahun 2009 memberikan konsekuensi 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.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat pentingnya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai pada tahun 2014 telah menyelenggarakan kegiatan penyusunan Survei Harian dan Survei Indeks 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 survai 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 kuantitatifdengan tata cara penilaian maupun pendapat dari masyarakat

### **2. TUJUAN**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mencari gambaran strategis secara berkala baik secara kualitas dan kuantitas kinerja pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul , sebagai bahan evaluasi kinerja baik sebagai bahan penyusunan kebijakan yang tepat dalam perbaikan pelayanan serta untuk mencari strategi yang cepat dan tepat dalam mengatasi berbagai kelemahan dalam pemberian pelayanan

## **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 negara RI. 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. Keputusan Men.PAN nomor kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

## 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 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 (Kepmen PAN 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

umumnyaberfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi sertadiberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan

## **BAB III**

### **METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

#### **A. METODE PENGUKURAN**

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

1. Alat Ukur :
  - Kueisioner pilihan dengan :
    - a. Angka I : Mewakili puas
    - b. Angka II : Mewakili tidak puas
    - c. Angka III : Uraian alasan dari jawaban masyarakat
  - Anjungan Papan Informasi yang ada menu Poling untuk melihat kepuasan masyarakat setelah menerima pelayanan
2. Pemilihan kata diatas disesuaikan dengan item pertanyaan agar responden mudah memahami pertanyaan dalam Kuesioner.
3. Responden dipilih berdasarkan Stratified Random Sample, kepada sejumlah responden yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di masing – masing unit pelayanan.
4. Waktu Pengukuran : dilakukan selama periode mulai Bulan Juli 2018 sampai dengan Bulan Desember 2018
5. Cara atau metode pengolahan data
6. Kueisioner yang telah diisi baik melalui kertas dan melalui anjungan papan informasi dilakukan penghitungan berdasarkan isian responden
7. Membuat Tabulasi data survei harian

#### **B.UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Unsur yang dinilai berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, 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 ketrampilan 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 atau tanpa biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan atau tanpa biaya, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan atau tidak dipungut biaya sama sekali;
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 resiko resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### C. ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pengukuran **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan IndeksKepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terdapat 14 enam unsur pelayanan yang dikaji.

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan formulasi sebagai berikut :

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan nilai rata:

Jumlah Bobot 1

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

Jumlah Unsur 14

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

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

## BAB IV

### HASIL ANALISA SURVEI

#### A. SURVEI HARIAN

Survei Harian pada periode bulan Juli s.d bulan Desember 2018 dilakukan secara acak pada hari kerja dengan menggunakan blangko survei harian dan menggunakan sarana survei melalui anjungan/alat Displai Papan Informasi khusus untuk pelayanan inovasi Situpat. Adapun hasil survei harian yang telah dilakukan sebagaimana tersebut pada Tabel berikut:

No.	Unit Pelayanan	Frekuensi		Prosentase Kepuasan (%)
		Puas	Tidak Puas	
1	Identitas Penduduk	94	6	94
2	Pindah Datang	100	0	100
3	Kelahiran	98	2	98
4	Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian	97	3	97
5	Perkawinan dan Perceraian	24	1	95,83
6	Pengolahan dan Penyajian Data	25	0	100
7	Kerjasama dan Inovasi Pelayanan	97	3	97
8	Legalisir Dokumen	96	4	96
9	Inovasi Situpat/Anjungan (Bulan Juli s/d Des 2018)	677	8	98,82
	<b>Jumlah</b>	<b>1.308</b>	<b>27</b>	<b>97.97</b>

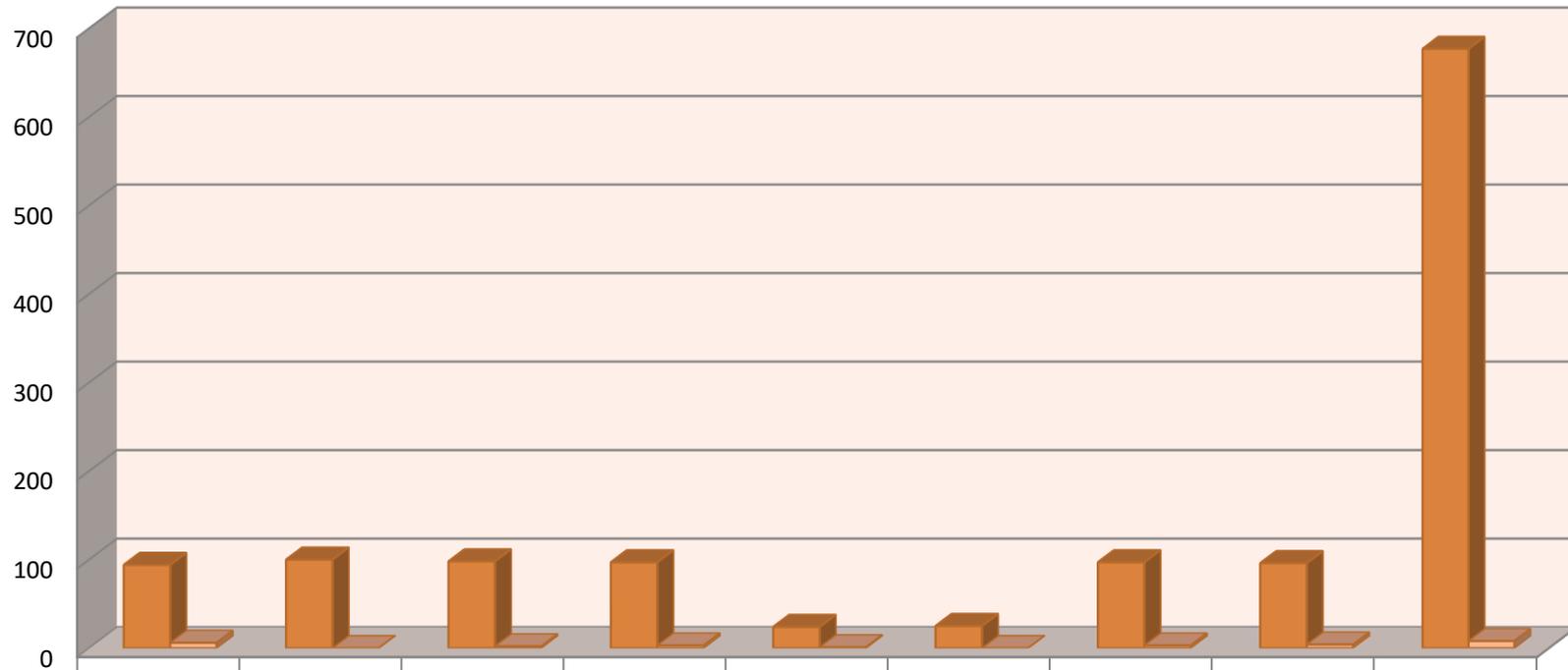
Dari hasil Tabulasi Data Survei Harian diperoleh hasil bahwa selama kurun waktu semester II Tahun 2018 didapat hasil 97,97 % pelanggan menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh semua unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Artinya masih terdapat 2,03 % pelanggan yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan

Dari hasil Tabulasi data di atas diperoleh bahwa unit layanan Pindah Datang dan unit layanan Pengolahan dan Penyajian Data mendapat tingkat kepuasan 100%, sementara unit pelayanan Perkawinan dan Perceraian mendapat tingkat kepuasan terendah sebesar 95,83 %. Untuk itu bagi semua

unit layanan hendaknya terus meningkatkan mutu layanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya Grafik Hasil Survei Harian Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai berikut :

**GRAFIK HASIL SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2018  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB BANTUL**



	Identitas penduduk	Pindah Datang	Kelahiran	Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian	Perkawinan dan Perceraian	Pengolahan dan Penyajian Data	Kerjasama dan Inovasi Pelayanan	Legalisasi Dokumen	Inovasi SITUPAT/Anjungan
■ Puas	94	100	98	97	24	25	97	96	677
■ Tidak Puas	6	0	2	3	1	0	3	4	8

## **2.SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT(IKM)**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan cara mengedarkan Kuesioner sebanyak 200 lembar kepada masyarakat pelanggan, dengan hasil sebagai berikut:

Hasil Survei Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada Semester II Tahun 2018 memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,90 dengan katagori SANGAT BAIK.

Hasil Pengolahan Data IKM Semester II Tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Selengkapnya sebagai berikut:

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER II TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL

ALAMAT : Jalan Lingkar Timur Manding Bantul

TELP DAN FAX : (0274) 367526

No	Nomor Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	1	36	L	SLTA	Wirausaha	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	44	L	SLTP	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	32	P	SLTA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	29	L	SLTA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	-	-	-	-	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
6	6	33	p	SLTA	Wirausaha	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
7	7	30	p	SLTP	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
8	8	29	L	SLTP	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	9	28	L	S1	Karyawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	10	26	L	SLTA	Karyawan	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
11	11	45	L	SLTA	Karyawan	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	12	44	P	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
13	13	18	L	SLTA	Karyawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14	14	24	P	SLTP	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	15	60	P	SLTA	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	16	28	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	17	-	P	S1	Karyawan	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
18	18	-	L	SLTA	Karyawan	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
19	19	-	-	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	20	-	-	-	-	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No	Nomor Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
21	21	-	L	SLTP	-	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
22	22	-	P	SLTP	Lainnya	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
23	23	28	P	SLTA	-	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
24	24	27	L	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
25	25	32	P	S1	-	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
26	26	19	P	SLTA	Karyawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	27	-	-	SLTA	Wirausaha	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
28	28	43	P	S1	ASN	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	29	-	L	SLTA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	30	-	L	SLTA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	31	45	L	SLTA	Karyawan	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
32	32	44	L	S1	Wirausaha	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
33	33	42	P	S1	Wirausaha	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
34	34	41	P	SLTA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
35	35	23	L	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
36	36	39	L	SLTA	ASN	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
37	37	36	L	SLTA	Wirausaha	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
38	38	37	P	SD	Lainnya	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
39	39	30	P	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
40	40	35	P	SLTP	-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
41	41	25	L	SLTP	Karyawan	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
42	42	20	L	SLTA		3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4
43	43	32	L	SLTA	ASN	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4

44	44	31	L	SLTA	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
45	45	30	L	SLTA	ASN	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
46	46	29	L	S1	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
47	47	27	L	S1	ASN	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
48	48	27	L	S1	ASN	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
49	49	26	P	S1	Wirausaha	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
50	50	20	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
No	Nomor Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
51	51	19	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
52	52	44	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
53	53	26	P	S1	Karyawan	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4
54	54	24	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	3	4	4	0	4	3	3	3	4	4
55	55	25	P	S1	Karyawan	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3
56	56	40	P	SLTA	ASN	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
57	57	21	L	SLTA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
58	58	23	L	SLTA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
59	59	22	L	SLTA	Wirausaha	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
60	60	38	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
61	61	20	L	SLTA	Lainnya	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
62	62	-	-	-	-	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
63	63	20	P	SLTA	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
64	64	33	L	SLTA	-	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
65	65	27	L	SLTA	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
66	66	48	P	SLTA	-	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
67	67	47	P	S1	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4
68	68	47	L	SLTA	-	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3

69	69	37	P	SLTA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
70	70	33	L	SD	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
71	71	24	L	S1	Wirausaha	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
72	72	60	P	SD	Lainnya	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
73	73	27	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
74	74	28	P	SLTA	Karyawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
75	75	28	P	SLTA	Wirausaha	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
76	76	33	P	S2	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
77	77	30	P	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
78	78	18	P	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
79	79	20	P	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
80	80	16	SP	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
No	Nomor Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan														
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
81	81	47	L	SLTA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
82	82	15	L	SLTP	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	83	27	P	SLTA	Wirausaha	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
84	84	26	P	S1	Wirausaha	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
85	85	18	L	SLTA	Lainnya	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
86	86	19	P	SLTA	Wirausaha	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4
87	87	23	P	SLTP	Lainnya	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
88	88	20	L	SLTA	Wirausaha	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
89	89	18	P	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4
90	90	23	L	SLTA	-	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
91	91	24	L	SLTA	-	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
92	92	47	P	S1	-	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
93	93	19	P	SLTP	Wirausaha	3	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4
94	94	27	P	SLTA	ASN	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

95	95	29	P	SLTA	Karyawan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
96	96	21	p	SLTA	Karyawan	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
97	97	30	P	SLTA	Wirausaha	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
98	98	31	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4
99	99	25	P	S1	Karyawan	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3
100	100	27	L	SLTA	Lainnya	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4
101	101	33	P	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
102	102	34	L	S1	Wirausaha	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
103	103	30	L	SLTA	wirausaha	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
104	104	37	L	SLTA	ASN	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
105	105	-	L	S1	-	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	106	-	-	-	-	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
107	107	-	-	-	-	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3
108	108	21	L	SLTA	-	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
109	109	-	L	-	-	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
110	110	19	L	SLTP	Karyawan	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
No	Nomor Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan														
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
111	111	37	P	S1	ASN	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
112	112	23	P	SLTA	-	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4
113	113	28	L	SLTA	-	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
114	114	-	L	SLTA	karyawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
115	115	50	P	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
116	116	25	-	SLTA	Wirausaha	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
117	117	44	P	SLTA	-	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
118	118	34	P	S1	ASN	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
119	119	42	P	SLTA	-	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
120	120	32	P	SLTP	-	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4

121	121	19	L	SLTA	-	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4
122	122	41	L	-	-	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
123	123	24	L	SLTA	-	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3
124	124	49	L	S1	lainnya	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
125	125	31	P	SLTP		4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
126	126	55	L	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
127	127	-	p	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4
128	128	29	P	S1	-	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
129	129	34	L	S1	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
130	130	35	L	SLTP	-	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
131	131	20	-	S1	-	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
132	132	-	L	SLTA	Lainnya	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3
133	133	-	L	S1	Karyawan	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3
134	134	-	-	-	-	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
135	135		-	-	-	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
136	136	-	-	-	-	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	137	35	L	SLTA	Wirausaha	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
138	138	34	P	S1	ASN	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
139	139	40	-	SLTA	-	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
140	140	-	-	-	-	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	141	16	P	SLTA	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	142	19	L	SLTA	-	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
143	143	34	P	S1	lainnya	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
144	144		P	SLTA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	145	30	P	SLTA	Lainnya	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
146	146	33	P	SLTA	Wirausaha	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
147	147					4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
148	148	27	L	SLTA	Wirausaha	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4

149	149	40	P	SD	-	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
150	150	-	-	-	-	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
151	151	59	L	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	152		L	-	-	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
153	153		P	SLTP	-	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
154	154		L		-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	155	18	P	SLTP	ASN	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
156	156	36	L	S1	-	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
157	157	43	L	SLTA	-	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
158	158	20	L	SLTA	-	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
159	159	25	L	SLTA	-	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
160	160	20	P	SD	-	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
161	161	28	P	SLTA	-	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
162	162	30	L	S1	-	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
163	163	17	L	SD	-	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
164	164	32	P	SLTP	-	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
165	165	36	L	SLTA	-	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
166	166	48	P	SLTA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
167	167	37	P	SLTA	Wirausaha	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
168	168	30	P	S1	Wirausaha	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
169	169	18	P	SLTP	ASN	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
170	170	36	L	S1	-	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
171	171	43	L	SLTA	-	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
172	172	20	L	SLTA	-	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
173	173	25	L	SLTA	-	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
174	174	20	P	SD	-	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
175	175	28	P	SLTA	Karyawan	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
176	176	30	L	S1	Wirausaha	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3

177	177	17	L	SD	Karyawan	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
178	178	32	P	SLTP	Karyawan	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
179	179	36	L	SLTA	Wirausaha	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
180	180	48	P	SLTA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
181	181	37	P	SLTA	-	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
182	182	30	P	S1	-	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
183	183	37	P	SLTA	Wirausaha	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
184	184	40	P	SLTA	ASN	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3
185	185	31	L	SLTP	Karyawan	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	186	44	P	SLTA	-	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
187	187	47	L	SLTP	-	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
188	188	38	P	S1	ASN	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
189	189	41	P	SLTP	Lainnya	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
190	190	45	L	S1	Karyawan	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
191	191	20	P	SLTA	-	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
192	192	33	L	SLTA	Karyawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	193	27	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	194	48	P	SLTA	Karyawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	195	47	P	S1	Wirausaha	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
196	196	47	L	SLTA	Karyawan	3,55	3,37	3,33	3,06	3,35	3,35	3,33	3,38	3,36	3,49	3,41	3,37	3,44	3,51
197	197	37	P	SLTA	Wirausaha	0,25	0,24	0,24	0,22	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24	0,25	0,24	0,24	0,25
198	198	33	L	SD	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	199	24	L	S1	Wirausaha	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
200	200	60	P	SD	Lainnya	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3

**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

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>83,90</b>
-----------------------------	--------------

**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	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,550
U2	Persyaratan pelayanan	3,365
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,330
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,055
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,350
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,350
U7	Kecepatan pelayanan	3,325
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,380
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,360
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,485
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,405
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,370
U13	Kenyamanan lingkungan	3,440
U14	Keamanan pelayanan	3,505

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA SEMESTER II TAHUN 2018 KATAGORI "SANGAT BAIK"</b>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Adapun Rekapitulasi Nilai rata rata Unsur Pelayanan dalam Pengolahan IKM Semester II 2018 sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,550
U2	Persyaratan pelayanan	3,365
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,330
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,055
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,350
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,350
U7	Kecepatan pelayanan	3,325
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,380
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,360
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,485
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,405
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,370
U13	Kenyamanan lingkungan	3,440
U14	Keamanan pelayanan	3,505

Sementara jika dilihat dari hasil Survei IKM pada periode sebelumnya dengan nilai 82,52 artinya ada kenaikan angka 1.83%. Naiknya angka hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Survei IKM yang dilakukan pada Semester II Tahun 2018 yakni sebesar 83,90 dibanding Hasil Survei IKM pada Semester I Tahun 2018 yaitu sebesar 82.52 karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul terus berbenah dan melakukan terobosan-terobosan baru guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,550 sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,055. Untuk itu perlu ditingkatkan kedisiplinan petugas pelayanan dalam melayani terutama agar petugas pelayanan selalu tepat waktu dalam memberikan layanan sesuai ketentuan jam pelayanan yang telah ditentukan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada analisa hasil survei periode Semester ke II Tahun 2018 maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Survei Harian yang dilakukan kepada warga masyarakat yang mendapat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 97,97 % dan ada 2,03% yang menyatakan tidak puas. Dari hasil Tabulasi data diperoleh hasil bahwa unit layanan Pindah Datang dan unit layanan Pengolahan dan Penyajian Data mendapat tingkat kepuasan 100%, sementara unit pelayanan Perkawinan dan Perceraian mendapat tingkat kepuasan terendah sebesar 95,83 %. Untuk itu bagi semua unit layanan hendaknya terus meningkatkan mutu layanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya di unit Perkawinan dan Perceraian.
2. Hasil Survei Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,90 dengan katagori SANGAT BAIK. Jika dibanding Hasil Survei IKM pada Semester I Tahun 2018 yaitu sebesar 82.52 menunjukkan bahwa ada kenaikan Indek Kepuasan Masyarakat sebesar 1,83 %. Hal ini menunjukkan bahwa upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul terus berbenah dan melakukan terobosan-terobosan baru guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat mendapat apresiasi dari masyarakat. Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,550 sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Kedisiplinan petugas pelayanan yakni sebesar 3,055. Untuk itu perlu ditingkatkan kedisiplinan petugas pelayanan dalam melayani terutama agar petugas pelayanan selalu tepat waktu dalam memberikan layanan sesuai ketentuan jam pelayanan yang telah ditentukan.

## **B. SARAN**

1. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2018 diperoleh hasil unsur yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Kedisiplinan petugas pelayanan yakni sebesar 3,055. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum menilai kedisiplinan petugas layanan masih perlu ditingkan terutama agar petugas pelayanan selalu tepat waktu dalam memberikan layanan sesuai ketentuan jam pelayanan yang telah ditentukan. Untuk itu perlu adanya upaya Pembinaan Pegawai di unit pelayanan yang dilakukan secara rutin terutama untuk meningkatkan disiplin dan upaya pengawasan internal yang intensif serta perlu terus dilakukan pengadaan bimbingan teknis peningkatan kapasitas petugas layanan sehingga dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.
2. Untuk lebih memberi kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah saatnya perlu disiapkan pengaturan pendaftaran layanan dengan menggunakan sistem pendaftaran maupun secara *on line*, sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan sistem ini dengan mudah dan cepat dan dapat memantau proses layanan yang diperoleh melalui aplikasi yang dapat digunakan melalui telepon genggam. Dengan sistem layanan menggunakan aplikasi *on line* ini akan dapat mengatur dan mengurangi kepadatan jumlah pemohon yang datang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

## **LAMPIRAN :**

### **SUSUNAN TIM SURVEI**

**KOORDINATOR** : Drs. Edy Bowo Nurcahyo, MA

**SEKRETARIS** : Wasis Basuki, S.Sos, MM

**ANGGOTA** :

1. Saniman, SH
2. Purwanto
3. Edy Sunarto
4. Titik Suparmi
5. Elsih Yani
6. M. Bagus Priyambodo, SE
7. Anindita Indraswari
8. Sugiharti