

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN OKU SELATAN
TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan Ketenagakerjaan pada Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan mendatang.

Muaradua, Agustus 2021

An. Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan
Sekretaris



Ir. Rizal Arifin, M.Si
NIP. 196611171998031004

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 government*).

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 seringkali 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; dan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan adalah :

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan publik.

Sasaran penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. PRINSIP

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

D. MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, 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 Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan;
- 2) Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah.

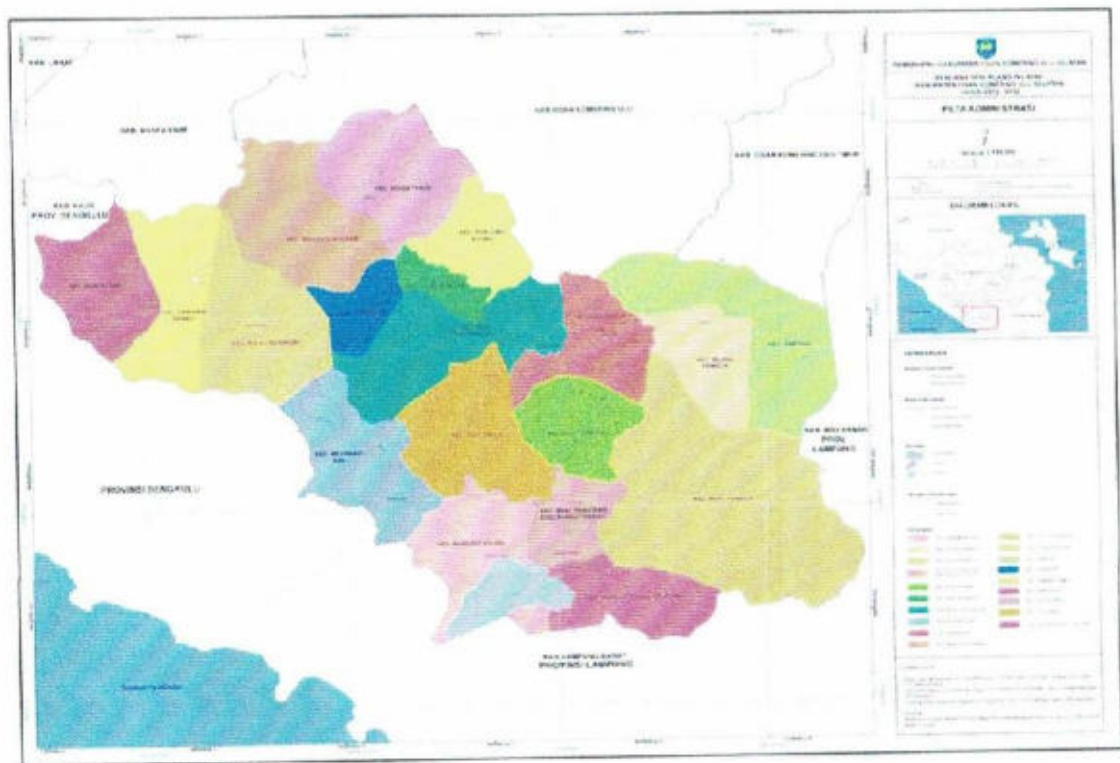
BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

A. Gambaran Umum

Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dengan Ibukotanya Muaradua merupakan salah satu Kabupaten pemekaran di Provinsi Sumatera Selatan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan.

Gambar 2.1
Peta Wilayah Administratif Kabupaten OKU Selatan



Secara geografis Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yang memiliki luas wilayah 549.394 ha, terletak pada posisi antara $103^{\circ} ; 22' - 104^{\circ} ; 21'$ Bujur Timur dan antara $4^{\circ} ; 14' - 4^{\circ} ; 55'$ Lintang Selatan, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kabupaten Ogan Komering Ulu (Kecamatan Ulu Ogan, Pengandonan dan Lengkiti);
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Lampung Barat (Provinsi Lampung);

- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Kaur (Provinsi Bengkulu) dan Kabupaten Muara Enim (Kecamatan Semendo Barat Ulu);
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Kecamatan Martapura) dan Kabupaten Way Kanan (Provinsi Lampung).

Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan periode 2021–2026, dipimpin oleh Bupati Popo Ali Martopo, B. Commerce dan Wakil Bupati Sholehien Abuasir, SP., M.Si, yang mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat agar tercapainya visi, yaitu **“OKU SELATAN BERSINAR”**

Topografi wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan sebagian besar berbukit dan bergunung-gunung dengan ketinggian antara 45 sampai dengan 1.643 *mdpl*. Secara umum Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan beriklim tropis dan basah.

Dalam perkembangannya guna memenuhi tuntutan pembangunan, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan mengalami pemekaran wilayah menjadi 19 Kecamatan, 7 Kelurahan, 252 Desa dan 1.095 Dusun.

Tabel 2.1
Jumlah Kecamatan, Desa/ Kelurahan/ Dusun
Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan

No.	Kecamatan	Desa	Kelurahan	Lingkungan	Dusun
1.	Mekakau Ilir	15	-	-	81
2.	Banding Agung	21	1	6	111
3.	Warkuk Ranau Selatan	16	-	-	104
4.	Buay Pematang Ribu Ranau Tengah	21	1	8	89
5.	Buay Pemaca	22	-	-	150
6.	Simpang	7	-	-	24
7.	Buana Pemaca	8	-	-	37
8.	Muaradua	9	5	50	48
9.	Buay Rawan	11	-	-	63
10.	Buay Sandang Aji	16	-	-	67
11.	Tiga Dihaji	8	-	-	54
12.	Buay Runjung	14	-	-	62
13.	Runjung Agung	9	-	-	42
14.	Kisam Tinggi	19	-	-	85
15.	Muaradua Kisam	18	-	-	66
16.	Kisam Ilir	9	-	-	36
17.	Pulau Beringin	13	-	-	70
18.	Sindang Danau	7	-	-	42

19. Sungai Are	9	-	-	51
JUMLAH	252	7	64	1.282

Sumber : DPMPD Kabupaten OKU Selatan

Penduduk di Kabupaten OKU Selatan sampai dengan bulan Juni tahun 2021 berjumlah 416.797 jiwa, dengan komposisi laki-laki sebanyak 216.375 jiwa dan perempuan sebanyak 199.596 jiwa yang tersebar di 19 wilayah Kecamatan, sebagaimana tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1
Jumlah Penduduk Kabupaten OKU Selatan Tahun 2021

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Muaradua	26.170	24.827	50.997
2	Pulau Beringin	15.862	15.063	30.925
3	Banding Agung	13.512	12.606	26.118
4	Muaradua Kisam	10.873	9.861	20.734
5	Simpang	9.629	8.969	18.598
6	Buay Sandang Aji	11.730	10.705	22.435
7	Buay Runjung	6.919	6.361	13.230
8	Mekakau Ilir	12.639	11.607	24.246
9	Buay Pemaca	23.605	21.390	44.995
10	Kisam Tinggi	10.506	9.434	19.940
11	Kisam Ilir	4.183	3.915	8.098
12	Buay Pematang Ribu Ranau Tengah	13.889	12.716	26.605
13	Warkuk Ranau Selatan	13.090	12.716	25.249
14	Runjung Agung	7.452	6.864	14.316
15	Sungai Are	6.172	5.557	11.729
16	Sindang Danau	6.004	5.582	11.586
17	Buana Pemaca	8.764	7.825	16.589
18	Tiga Dihaji	5.957	5.320	11.277
19	Buay Rawan	9.870	9.210	19.080
	JUMLAH	216.826	199.971	416.797

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan, Juni Tahun 2021

B. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yang melaksanakan pelayanan publik bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Penentuan Responden

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, jumlah responden dalam survei adalah 150 orang yang melakukan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada periode Januari sampai dengan Juli 2020 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif Pelayanan;
5. Produk Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan;
9. Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 (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 interviu 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 Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 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 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur Pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25–150, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk mengukur kualitas pelayanan, digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 2.3
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 –1,75	25,00–64,99	D	Tidak baik
2	1,76 –2,50	65,00–76,60	C	Kurang baik
3	2,51 –3,25	76,61–88,30	B	Baik
4	3,26 –4,00	83,31–100,00	A	Sangat baik

C. DESKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pendukung Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah;
- d. Pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara;
- e. 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;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

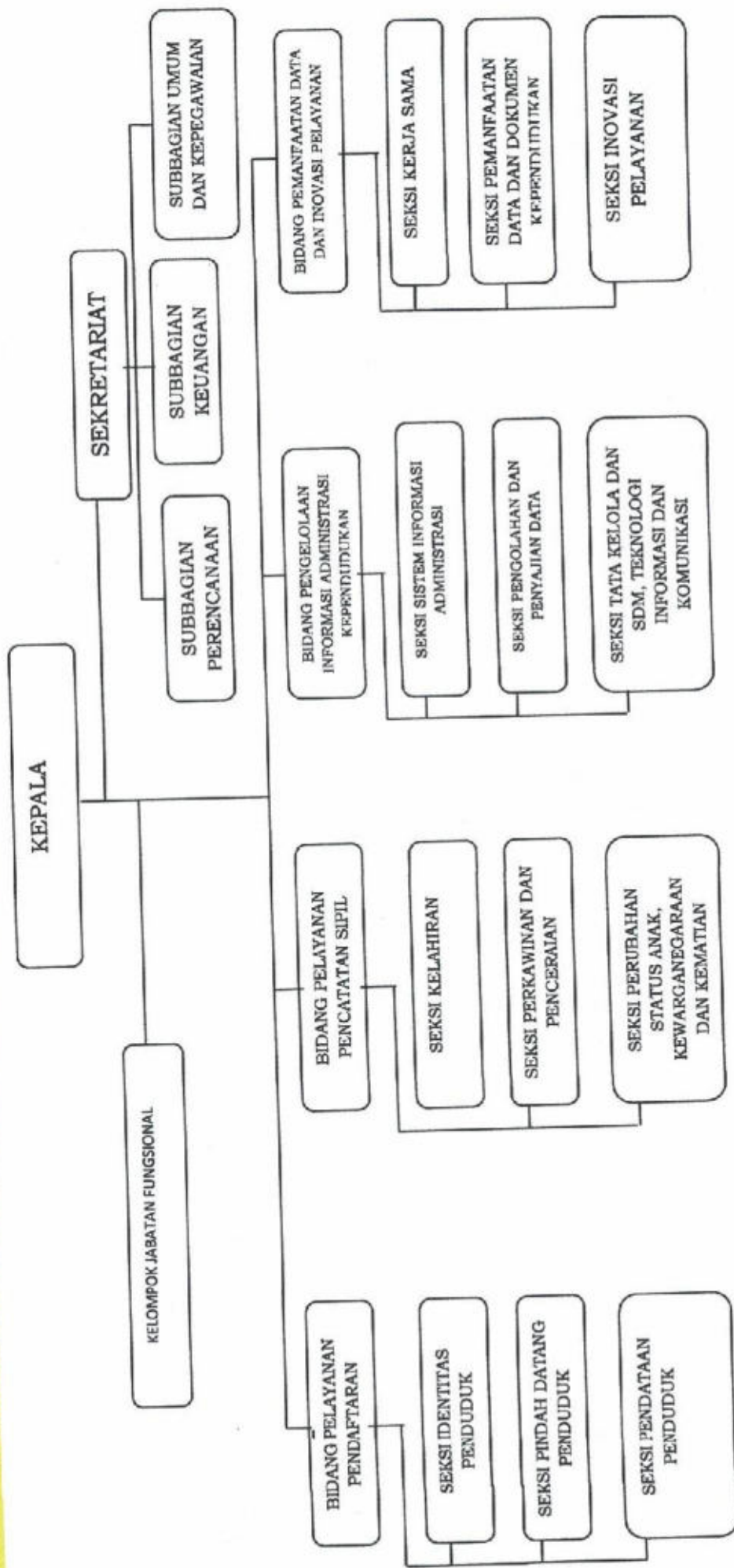
2. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- 1) Kepala Dinas, yang membawahi ;
- 2) Sekretariat, membawahi :
 - a. Subbagian Perencanaan;
 - b. Subbagian Keuangan; dan
 - c. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 - a. Seksi Pelayanan Identitas Penduduk :
 - b. Seksi Pelayanan Pindah Datang Penduduk; dan
 - c. Seksi Pelayanan Pendataan Penduduk.
- 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
 - a. Seksi Kelahiran;
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan
 - c. Seksi Pelayanan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian.
- 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; dan
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, informasi dan Komunikasi.
- 6) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :
 - a. Seksi Kerja Sama;
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan.
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 2.2 :

Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sipil Kabupaten OKU Selatan Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2016



D. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

a. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan (9) unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif*)
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
Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana**)
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana**)
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
9. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

*) Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatan UU dinyatakan gratis.

**) unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.

b. Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor).

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan

tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. **tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
- b. **kurang baik** diberi nilai persepsi 2;
- c. **baik** diberi nilai persepsi 3; dan
- d. **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan (Lampiran II)**, dengan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

- S = jumlah sampel
- λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
- N = populasi
- P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
- d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan perizinan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap sembilan (9) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

5. Langkah-Langkah Pengolahan Data

- Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap sembilan (9) unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak Sembilan (9) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.4.

Nilai Persepsi, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

6. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan dengan komputer
Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan komputer/ sistem *data base* (microsoft excel).
- b. Pengolahan Secara Manual
 - 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 s/d 9, dimana dari sembilan (9) pertanyaan tersebut, mengandung sembilan (9) unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga (3) unsur yang harus dinilai menggunakan dua (2) hingga tiga (3) pertanyaan. Tujuan penggunaan dua (2) hingga empat (4) pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

7. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan Instansi Pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.5 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	a
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3	Waktu Penyelesaian	c
4	Biaya/Tarif	d
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e
6	Kompetensi Pelaksana	f
7	Perilaku Pelaksana	g
8	Sarana dan Prasarana	h
9	Penanganan Pengaduan, Saran& Masukan	i

Maka, untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = .. x 25 =.....(lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III
PEMBAHASAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua reponden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan Pelayanan	777
2.	Prosedur Pelayanan	782
3.	Waktu Pelayanan	784
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	1011
5.	Produk Pelayanan	781
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	778
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	780
8.	Penanganan Pengaduan	815
9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	780

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2021



3.2 Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (150). Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan	3,071
2.	Prosedur Pelayanan	3,091
3.	Waktu Pelayanan	3,099
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,996
5.	Produk Pelayanan	3,087
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,075
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,083
8.	Penanganan Pengaduan	3,083
9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,221
	Jumlah	3,198

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2021

3.3 Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh **3,198** adalah : $3,198 \times 25$ (nilai dasar) = **79,94**

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.4
Konversi Indeks

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00–64,99	D	Tidak baik
65,00–76,60	D	Kurang baik
76,61–88,30	D	Baik
88,31–100,00	D	Sangat baik

Sehingga, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencapai **79,94** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 3.4, maka Mutu Pelayanan adalah kategori **B** atau berkinerja **Baik**.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat disimpulkan bahwa :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **B**.
2. Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten masuk dalam kategori **Baik**.

Meskipun secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **Baik** namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan, yaitu:

1. Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai **3,071**;
2. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai **3,075**; dan
3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai **3,083**.

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan sebesar 79,94. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,198.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 mengalami peningkatan dibandingkan dari tahun 2020 yaitu 3,161. Peningkatan terjadi pada semua unsur pelayanan, namun masih terdapat nilai unsur pelayanan yang perlu menjadi perhatian yaitu pada unsur Persyaratan *Pelayanan* (3,071), unsur Kompetensi Pelaksana (3,075) dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,083).

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa masyarakat menginginkan proses pelayanan yang cepat dari segi waktu. Hal ini dirasakan masih belum terpenuhi sebab waktu penyelesaian dokumen kependudukan misalnya pembuatan e-KTP mulai dari pemberkasan sampai diterima ke masyarakat membutuhkan waktu 1 (satu) sampai 7 (tujuh) hari. Adapun kendala yang dihadapi yaitu melonjaknya antrian masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan dan pencatata sipil, keterbatasan mesin perekaman e-KTP.

Kendala yang kedua, yaitu sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai dimana dari hasil survei, masyarakat mengharapkan ruang tunggu representatif dan permanen dengan fasilitas pendukung yang memadai, baik dari kursi/ tempat duduk yang jumlah perlu diperbanyak sebab banyak masyarakat yang tidak mendapat tempat duduk. Fasilitas pendingin ruangan masih kurang,.

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori **Baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa kurang puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada kategori Baik. 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.

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	4	3	4	3	4	3	3	3
8	3	4	3	4	4	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	4	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	2	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	4	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	4	3	3	4	3
21	4	4	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	4	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	3	3	4	4	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	4	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	4	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	4	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	4	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	4	4	3	3	3	4	3
53	3	4	3	4	3	3	3	4	3
54	4	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	4	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	4	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	4	3	3	3
61	3	3	2	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	4	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	4	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	4	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	4	3	3	4	4	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	4	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	4	3	4	3
77	3	3	3	4	3	4	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	4	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	4	3	4	3
82	3	3	3	4	3	4	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	4	3	4	3
87	3	4	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	4	3	3
89	3	3	3	4	3	3	4	4	3
90	3	3	3	4	4	3	3	3	3
91	3	3	4	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	4	3	3	3
93	3	4	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	4	3	4	4	3
95	4	3	4	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	4	4	3	3	3	4	3
98	3	3	4	4	3	3	3	3	3
99	3	4	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	4	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	4	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	4	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	4	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	4	3	4	3
118	3	4	3	4	3	3	3	4	3
119	3	3	2	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	4	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

250	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	777	782	784	1011	781	778	780	815	780	
NRR / Unsur	3,071	3,091	3,099	3,996	3,087	3,075	3,083	3,221	3,083	
NRR tertbg/ unsur	0,341	0,343	0,344	0,444	0,343	0,341	0,342	0,358	0,342	*)
										3,198
IKM Unit pelayanan										**) 79,938

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 = NRR per unsur x 0,1

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 79,94

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3,071
U2	Prosedur	3,091
U3	Waktu pelayanan	3,099
U4	Biaya/tarif	3,996
U5	Produk layanan	3,087
U6	Kompetensi pelaksana	3,075
U7	Perilaku pelaksana	3,083
U8	Sarana dan Prasarana	3,221
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,083

An. Kepala Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan
 Sekretaris



Ir. Rizal Arifin, M.Si
 NIP. 196611171998031004