



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



20
25



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KAB. PANDEGLANG

JL. H Moh Idrus No.1 Pandeglang

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANDEGLANG
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. 11	
2. Hasil Pengolahan Data	12
3. 12	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Banten, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Pandeglang No. 128 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 128 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang adalah tim dari setiap bidang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan barcode SKM kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terekam atau penarikan data. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 279 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 279 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	158	52%
		PEREMPUAN	121	17%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	36	8%
		SLTA	143	48%
		DIII	0	0
		SI	100	40%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	5	14%
		TNI	5	1%
		SWASTA	135	30%
		WIRSAUSAHA	4	9%
		LAINNYA	130	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		LAYANAN B	216	48%
		LAINNYA	198	44%

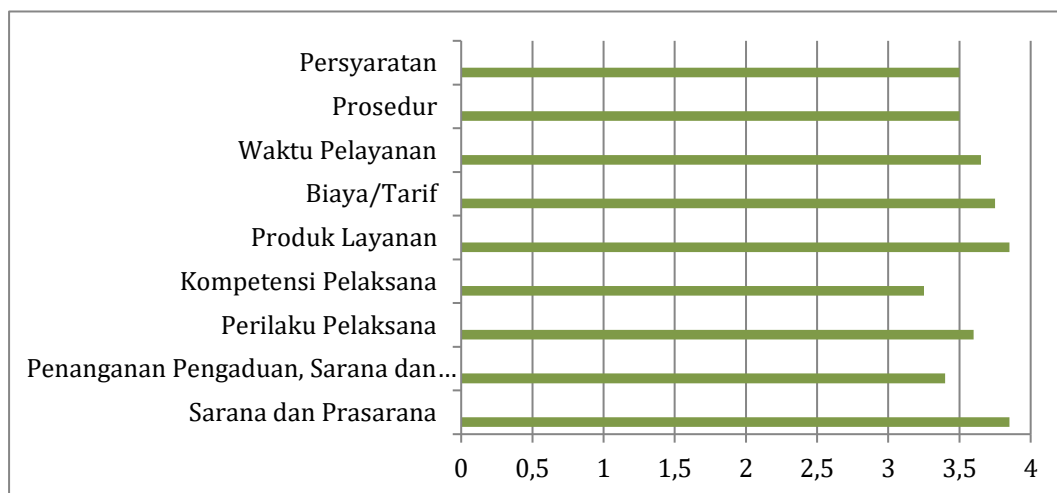
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,61	3,59	3,13	3,27	3,53	3,48	3,83	2,94	3,60
Kategori	A	A	B	B	B	B	A	C	A
IKM Unit Layanan	3,44 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dan Prosedur mendapatkan nilai 3,50. Selanjutnya, penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,40. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,85 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta waktu pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75 dan 3,65.
3. Untuk tindak lanjut selain diambil dari saran, diambil juga dari unsur 2 (dua) terendah.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bidang PIAK
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,01.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai 3,25.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,85 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta waktu pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75 dan 3,65.

Pandeglang, Desember 2024

Plt. KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANDEGLANG

YAHYA GUNAWAN KASBIN, S.Sos

Pembina Utama Muda – IV/c
NIP. 19671127 198801 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG**

No.

UNIT PELAYANAN

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)								
Umur	 tahun							
Jenis Kelamin	1. Laki-laki			2. Perempuan				
Status Kawin	1. Belum Kawin		2. Kawin		3. Janda		4. Duda	
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 2. SD		3. SLTP 4. SLTA		5. D1-D2-D3 6. S-1/D4		7. S-2 ke Atas	
Pekerjaan	1. Petani 2. Pedagang		3. Buruh 4. Wiraswasta		5. Pelajar 6. TNI/POLRI/PNS		7. PNS/BUMN/D 8. Lainnya.....	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

	P *		P *
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanana.	1
a. Tidak sesuai.	2	a. Sangat mahal	2
b. Kurang sesuai.	3	b. cukup mahal	3
c. Sesuai.	4	c. Murah	4
d. Sangat sesuai.		d. Gratis	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1
a. Tidak mudah.	2	a. Buruk	2
b. Kurang mudah.	3	b. Cukup	3
c. Mudah.	4	c. Baik	4
d. Sangat mudah.		d. Sangat baik	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?	1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan?	1
a. Tidak cepat.	2	a. Tidak ada	2
b. Kurang cepat.	3	b. Ada tetapi tidak berfungsi	3
c. Cepat.	4	c. Berfungsi kurang maksimal	4
d. Sangat cepat.		d. Dikelola dengan baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	1		1
a. Tidak mampu.	2		2
b. Kurang mampu.	3		3
c. Mampu.	4		4
d. Sangat mampu			
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	1		1
a. Tidak sopan dan ramah.	2		2
b. Kurang sopan dan ramah.	3		3
c. Sopan dan ramah.	4		4
d. Sangat sopan dan ramah			
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1		1
a. Tidak Sesuai	2		2
b. cukup sesuai	3		3
c. Sesuai	4		4
d. Sangat Sesuai			

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

==☐ Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan di Kabupaten Pandeglang ☐==

2. Hasil Pengolahan Data

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANDEGLANG TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANDEGLANG
ALAMAT : JL. MOH. IDRUS NO.1 TELP/FAX. (0253) 202776 KODE POS 42213 – PANDEGLANG
PELAKSANAAN : SEMESTER I 2024 S/D OKTOBER 2024

NO RESP	NILAI UNSUR PENILAIAN									TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
5	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
6	3	3	3	3	3	3	4	1	2	
7	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
8	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
10	3	3	3	3	3	2	4	1	2	
11	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
12	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
13	3	2	2	3	3	2	4	2	2	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	2	3	3	2	3	2	2	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
19	3	3	2	3	3	2	4	2	3	
20	3	3	2	3	3	2	4	2	3	
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	3	3	3	2	4	2	3	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
31	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
32	2	3	2	3	2	2	3	1	2	
33	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
34	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
36	4	3	2	3	3	1	1	2	2	
37	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
42	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
45	3	2	3	3	3	3	4	3	4	
46	4	3	4	4	3	2	4	2	4	
47	3	1	1	3	3	2	3	3	4	
48	3	2	2	3	3	3	4	2	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
52	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
54	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
55	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
56	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

61	4	4	4	4	3	4	4	2	4
62	3	4	4	4	4	3	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	2	2	3	3	3	4	2	3
65	3	3	3	3	3	3	4	3	4
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	4	2	3
68	3	3	3	3	3	3	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	4	3	4
70	3	4	4	4	4	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3	4	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	2	4
73	3	3	3	3	3	3	4	3	4
74	3	3	3	3	3	3	4	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	4	3	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	4	4	3	4
80	1	1	1	2	2	2	1	1	2
81	3	4	3	4	3	3	4	3	4
82	2	2	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	3	3	4	4	4	4	4
84	3	2	2	3	3	2	4	2	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87	4	3	4	4	4	3	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	4	4	3	4	4
90	3	2	2	2	3	3	4	2	2
91	3	3	3	3	3	3	4	3	4
92	3	3	3	3	3	3	4	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	4	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	4	3	3	3	2	4	2	3
98	3	3	3	3	3	3	4	2	3
99	3	3	3	3	3	3	4	3	3
100	3	3	4	3	3	4	4	3	4
101	3	3	3	3	3	3	4	3	3
102	4	3	4	4	3	3	4	4	4
103	3	3	3	3	3	3	4	3	4
104	3	2	2	2	2	2	2	2	3
105	3	3	3	3	3	3	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	2	3	2	3	3	2	3	2	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	3	3	4	2	3
111	3	3	2	3	2	2	3	2	4
112	4	3	3	3	3	3	4	3	4
113	3	3	3	3	3	3	4	3	1
114	1	3	3	3	3	3	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	2	4	2	3
117	3	3	3	3	3	3	3	2	4
118	3	3	3	3	4	4	4	2	3
119	3	2	3	3	4	4	4	2	3
120	4	4	4	4	4	4	4	3	4
121	3	2	2	3	4	4	4	1	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	2	3	3	3	4	4	4	3	4
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	4	4	4	3	3
126	3	3	3	3	4	4	4	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	4	4	4	3	4
129	3	3	3	3	4	4	4	3	4

130	3	4	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	4	4	4	4	4
133	4	4	4	3	4	4	4	3	3
134	3	3	3	3	4	4	4	3	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	3	3	4	4	4	2	4
137	4	4	4	3	4	4	4	3	4
138	4	4	3	3	4	4	4	4	4
139	4	4	3	3	4	4	4	3	4
140	4	4	3	4	4	4	4	3	4
141	4	4	3	3	4	4	4	3	3
142	4	4	3	3	4	4	4	3	3
143	4	4	3	3	4	4	4	2	3
144	4	4	4	4	4	4	4	3	4
145	4	4	3	3	4	4	4	3	4
146	4	4	3	3	4	4	4	3	4
147	4	4	3	3	4	4	4	3	4
148	4	4	4	3	4	4	4	3	3
149	4	4	3	4	4	4	4	4	4
150	4	4	3	3	4	4	4	3	4
151	4	4	3	3	4	4	4	3	4
152	4	4	3	3	4	4	4	3	4
153	4	4	3	3	4	4	4	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	3	4
155	4	4	3	3	4	4	4	3	3
156	4	4	3	3	4	4	4	2	3
157	4	4	4	4	4	4	4	3	4
158	4	4	3	3	4	4	4	2	3
159	4	4	4	3	4	4	4	2	4
160	4	4	3	3	4	4	4	3	4
161	4	4	3	3	4	4	4	3	4
162	4	4	3	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	3	4	4	4	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	4	4	4	3	4
166	4	4	3	3	4	4	4	3	4
167	4	4	3	3	4	4	4	3	4
168	4	4	3	3	4	4	4	2	3
169	4	4	4	3	4	4	4	3	4
170	4	4	3	3	4	4	4	3	4
171	4	4	3	4	4	4	4	3	4
172	4	4	3	3	4	4	4	3	4
173	4	4	3	3	4	4	4	2	4
174	4	4	3	3	4	4	4	2	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	3	3	4	4	4	2	3
177	4	4	3	3	4	4	4	2	3
178	4	4	3	3	4	4	4	2	4
179	4	4	3	3	4	4	4	3	4
180	4	4	3	3	4	4	4	2	4
181	4	4	4	4	4	4	4	3	4
182	4	4	3	3	4	4	4	3	4
183	4	4	3	3	4	4	4	3	4
184	4	4	3	3	4	4	4	2	4
185	4	4	3	3	4	4	4	3	3
186	4	4	3	3	4	4	4	2	4
187	4	4	4	3	4	4	4	2	4
188	4	4	3	4	4	4	4	3	4
189	4	4	3	3	4	4	4	3	4
190	4	4	3	4	4	4	4	3	4
191	4	4	3	3	4	4	4	3	3
192	4	4	3	3	4	4	4	3	4
193	4	4	3	3	3	3	4	3	4
194	4	4	4	3	3	3	4	3	4
195	4	4	3	3	3	3	4	2	4
196	4	4	3	3	4	2	4	2	3
197	4	4	4	4	4	4	4	3	4
198	4	4	3	3	4	3	4	3	4

199	4	4	4	4	4	3	4	2	3
200	4	4	3	3	3	3	4	3	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	3
202	4	4	3	3	3	2	4	2	3
203	4	4	3	4	3	3	4	3	4
204	4	4	4	4	3	4	4	3	1
205	4	4	3	3	3	3	4	3	4
206	4	4	2	3	2	3	4	2	3
207	4	4	2	3	3	3	4	2	3
208	4	4	3	3	3	3	4	4	4
209	4	4	3	3	3	3	4	3	4
210	4	4	3	3	3	3	4	3	4
211	4	4	3	3	3	4	4	3	4
212	4	4	3	3	3	3	4	3	4
213	4	4	3	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	3	4	4	4	4	4
216	4	4	3	3	3	3	4	3	4
217	4	4	4	4	3	3	4	3	3
218	4	4	3	4	3	3	4	3	4
219	4	4	3	3	3	3	4	3	4
220	4	4	3	3	3	3	3	3	3
221	4	4	3	3	3	3	4	3	3
222	4	4	3	3	3	3	3	3	4
223	4	4	3	4	3	3	4	3	4
224	4	4	3	3	3	3	4	3	4
225	4	4	3	3	4	4	4	4	3
226	4	4	3	3	3	3	4	3	4
227	4	4	3	4	4	4	4	4	4
228	4	4	3	4	4	4	4	4	4
229	4	4	3	3	3	3	3	3	3
230	4	4	4	4	3	4	4	3	4
231	4	4	3	3	3	3	4	3	4
232	4	4	3	4	4	3	4	4	4
233	4	4	3	4	3	3	4	4	4
234	4	4	3	3	3	3	4	3	4
235	4	4	3	3	3	3	4	3	4
236	4	4	3	3	3	3	4	3	4
237	4	4	3	3	3	3	4	3	4
238	4	4	3	3	3	3	4	3	4
239	4	4	3	3	3	3	4	2	3
240	4	4	3	4	4	4	4	3	4
241	4	4	3	3	4	4	4	3	3
242	4	4	3	3	4	4	4	2	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	3	3	4	4	4	3	3
245	4	4	3	4	4	4	4	1	3
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	3	4
248	4	4	3	3	4	4	3	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	3	3	4	4	4	2	3
251	4	4	4	3	4	4	4	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	3	3	4	4	3	3	4
254	4	4	4	4	4	4	4	3	4
255	4	4	3	3	4	4	4	3	3
256	4	4	3	3	4	4	4	3	4
257	4	4	3	3	4	4	4	3	4
258	4	4	3	3	4	4	4	3	4
259	4	4	3	3	4	4	4	3	4
260	4	4	3	3	4	4	4	3	4
261	4	4	3	4	4	4	4	3	4
262	4	4	3	3	4	4	4	3	4
263	4	4	3	3	4	4	4	3	4
264	4	4	3	3	4	4	4	4	4
265	4	4	3	3	4	4	4	3	3
266	4	4	3	3	4	4	4	3	4
267	4	4	3	3	4	4	4	3	3

268	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
269	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
270	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
271	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
272	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
273	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
274	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
275	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
276	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
277	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
278	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
SUM NILAI	1008	1002	874	913	984	971	1069	821	1005	
NRR / unsur	3,61	3,59	3,13	3,27	3,53	3,48	3,83	2,94	3,60	
NRR trtmng /unsur	0,40	0,40	0,35	0,36	0,39	0,39	0,43	0,33	0,40	3,44
SKM unit pelayanan	90,32	89,78	78,32	81,81	88,17	87,01	95,79	73,57	90,05	86,01
keterangan										BAIK NILAI IKM
SUM NILAI :PENJUMLAHAN NILAI										
NRR : TOTAL NILAI PER UNSUR DI BAGI TOTAL RESPONDEN										
NRR TRTMNG : NRR PER UNSUR DI KALI NILAI BOBOT RATA-RATA TERTIMBANG										
NILAI BOBOT RATA RATA TERTIMBANG										0,111

7. Pengurusan Tanpa Biaya
8. Kesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

hitungannya : $SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$

Bobot = $1 / \text{Jumlah Parameter}$
= (1/9)
= 0,111

IKM Unit Pelayanan x 25

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu 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	88, 31 - 100	A	Sangat Baik

LAPORAN MENPAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANDEGLANG TAHUN 2024

No	CPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai Per Unsut**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	DISDUKCAPIL	3,61	3,59	3,13	3,27	3,53	3,46	3,83	2,94	3,60	86,01	Baik	279	Online	1. Waktu Penyelesaian Pelayanan	Waktu Penyelesaian Pelayanan:	
															2. Prosedur Pelayanan	Penyempurnaan sosialisasi regulasi "online" Prosedur: Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	
															3. Perilaku Petugas	Perilaku Petugas: Memberikan pelatihan klatas terkait service excellent	
	Rata-rata Kabupaten/Kota***	75,25	75,25	88,25	87,75	82	87,25	86,75	80,5	82,25	82,8	Baik					80%

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

TATA CARA PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- ★ LANGKAH 1
BUKA APLIKASI GOOGLE PADA HP ANDA
KLIK GOOGLE



- ★ LANGKAH 2
KLIK ICON BERGAMBAR KAMERA



- ★ LANGKAH 3
ARAHKAN KAMERA PADA BARCODE
LALU KLIK SHOOTER



- ★ LANGKAH 4
KLIK LINK URL YANG MUNCUL DI BARCODE
DAN MASUK KE DALAM GOOGLE FORM



BAR CODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



<https://bit.ly/3y15YKz>