



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN RAJA AMPAT
SEMESTER I TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik pada [nama instansi] dapat terlaksana dengan baik dan tepat waktu.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu bentuk komitmen kami dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Melalui survei ini, diharapkan kami dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki.

Hasil survei ini menjadi dasar bagi [nama instansi] dalam melakukan evaluasi, perbaikan, dan inovasi pelayanan agar semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden, tim pelaksana survei, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan partisipasinya dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

Waisai, 14 Agustus 2025



PENULIS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
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	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Pengolahan Data	2
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	4

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 mengamanatkan 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 penyelenggaran 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 Raja Ampat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Papua Barat Daya, 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, 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.

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 Raja Ampat.

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 Raja Ampat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 pertanyaan sesuai dengan kebutuhan 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. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat 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).
10. **Transparansi pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah keterbukaan informasi mengenai proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat.
11. **Integritas petugas** : Integritas petugas adalah sikap yang menunjukkan bahwa seseorang mampu bertanggung jawab, profesional, dan jujur dalam menjalankan tugas.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 dua kali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Maret-Mei 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2025	15

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 Raja Ampat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka pada tahun ini populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat dalam kurun waktu enam bulan (periode I) adalah sebanyak 1.600 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 310 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 310 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	171	55%
		PEREMPUAN	139	45%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	7	2%
		SLTP	36	11%
		SLTA	250	80%
		DIII	3	0,7%
		S1	22	6%
		S2	1	0,3%
3	PEKERJAAN	PNS	28	9%
		TNI/POLRI	5	1,6%
		SWASTA	52	17%
		WIRSAUSAHA	14	4,4%
		LAINNYA	213	68%

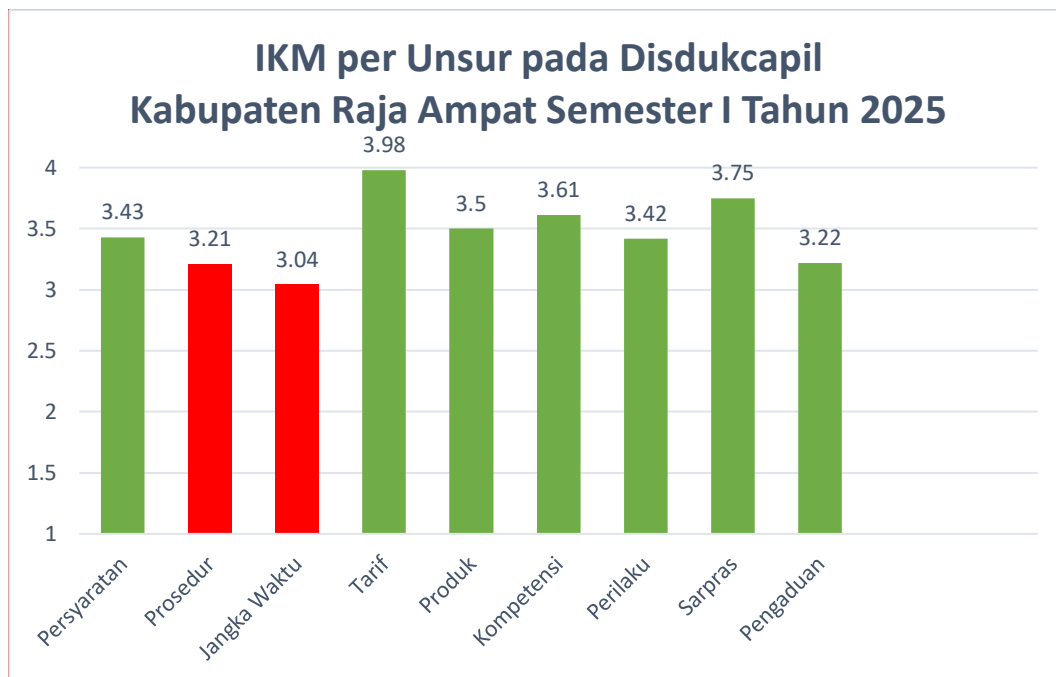
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,43	3,21	3,04	3,98	3,50	3,61	3,42	3,75	3,22
Kategori	B	B	C	A	B	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	3,462 = 86,562 (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. Jangka Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,04. Selanjutnya Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,21.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, dan Sarpras serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75 dan 3,61.

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 :

- “Sarpras lahan parkir dan toilet bagi disabilitas harus ditambah, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan Budaya Pelayanan 5S”.

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

- Jangka Waktu Pelayanan dirasakan masih menunggu berlama-lama oleh masyarakat karena kondidi kantor yg agak sulit direnovasi dan jaringan teknis secara online yang kadang tidak mendukung pelayanan.
- Prosedur Pelayanan yang kurang dipublikasikan melalui media publikasi sehingga ada masyarakat yang datang ke kantor untuk menerima layanan belum membawa persyaratan yang diminta.

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.

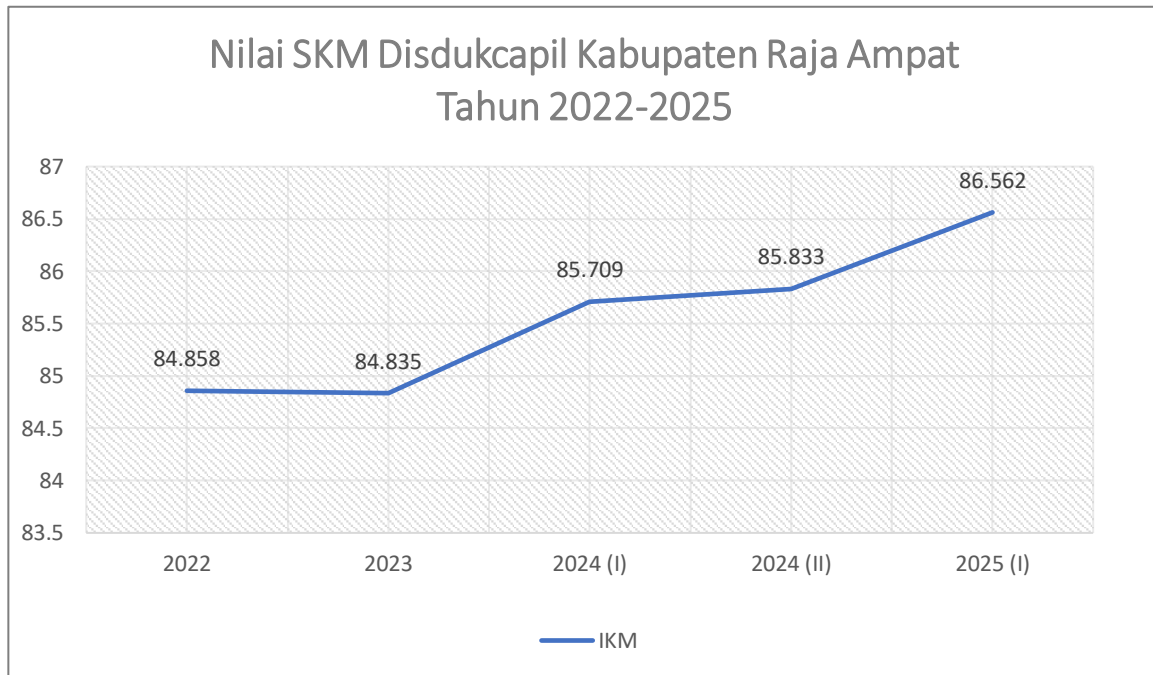
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu Pelayanan	Memperbaiki jaringan online pelayanan agar secara maksimal tiap waktunya dapat melayani secara baik	√		Pimpinan OPD
		Penambahan loket layanan		√	Pimpinan OPD
2	Prosedur Pelayanan	Mempublikasikan prosedur pelayanan baik secara online maupun offline di ruang-ruang terbuka publik	√		Pimpinan OPD
		Simplifikasi proses bisnis	√	√	Pimpinan OPD

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan

pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 Semester I pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK** dengan nilai SKM **86,562**. Dengan demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Raja Ampat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 Semester I.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu Pelayanan dan Prosedur Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, dan Sarpras serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75 dan 3,61.

Kabupaten Raja Ampat, 25 Agustus 2025

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil**

SUMIYATI GAMTOHE, S.E.
NIP. 19761504 200112 2 001

LAMPIRAN

1. KUESIONER

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN RAJA AMPAT

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima
: isal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli
Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

2. Hasil Olah Data SKM

Pengolahan Data SKM 9 UNSI

Home Insert Page Layout Formulas Data Rev

fx $=\text{SUM}(L9:L318)/\text{COUNT}(L9:L318)$

Insert Header

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN DISDUKCAPIL TAHUN 2025 (I)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	3	3
6	4	3	3	4	4	4	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	4	4	4	4	3
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	3	4	3
12	3	3	3	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	4	4	3	4	4	4	3	4	3
16	4	4	3	4	3	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	3	4	3
20	4	3	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	3	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4	3	4	3
26	4	3	3	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	3	3	4	4	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Average=3,429 Count=1 Sum=3,429

Pengolahan Data SKM 9 UNSI x + New

Home Insert Page Layout Formulas Data

fx $=\text{SUM}(L9:L318)/\text{COUNT}(L9:L318)$

	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	1064	995	940	1234	1086	1120	1063	1164	1001		
NRR / unsur	3,432	3,210	3,042	3,981	3,503	3,613	3,429	3,755	3,229		
NRR tertbg/ unsur	0,381	0,356	0,338	0,442	0,389	0,401	0,381	0,417	0,358	*)	
										3,462	
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										86,562	

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 tensi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,432
U2	Prosedur	3,210
U3	Waktu pelayanan	3,042
U4	Biaya/tarif	3,981
U5	Produk layanan	3,503
U6	Kompetensi pelaksana	3,613
U7	Perilaku pelaksana	3,429
U8	Sarana dan Prasarana	3,755
U9	Penanganan Pengaduan	3,229

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : **86,562** = Baik

Insert Footer

Insert Header

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

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



