



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I
TAHUN 2025**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUWU TIMUR**

**disduk
KABUPATEN LUWU TIMUR capil**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa terhaturkan kepada Allah SWT yang sudah mengaruniakan kepada kita rahmat, hidayah dan inayahnya, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur dapat tersusun.

Adapun penyusunan laporan ini sebagai pelaksanaan pembangunan zona integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM). Laporan kegiatan ini memuat hasil survei kepuasan masyarakat dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga kami mengharapkan kritik dan saran bagi segenap pihak buat dijadikan sebagai bahan evaluasi demi meningkatkan kinerja untuk membangun.

Malili, 01 Juli 2025

KEPALA DINAS,



OKSEN BIJA, SH

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP. 196510251996101001

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	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. Error! Bookmark not defined.	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Error! Bookmark not defined.	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan antara 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.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat



masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 115);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah;
5. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman



Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pengumpulan survey kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan, penataan system, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public 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.



II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. .

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Luwu Timur 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 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara 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 , 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 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jam kerja
1	Persiapan	Juli 2025	8
2	Pengumpulan Data	Juli - Desember 2025	60
3	Pengolahan Data dan analisis hasil	Desember 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan hasil	Desember 2025	15



2.5. Penentuan Jumlah sampel

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 50 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak jumlah responden 25 Orang.



BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM

3.1. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	10	40%
		PEREMPUAN	15	60%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTA	10	40%
		DIII	0	0
		SI	7	28%
		S2	3	12%
3	PEKERJAAN	PNS	4	16%
		TNI	1	4%
		SWASTA	3	12%
		WIRAUSAHA	1	4%
		LAINNYA	1	4%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN KTP	20	80%
		LAYANAN LAINNYA	5	20

1. JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan isian responden pada kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasilpenjumlahan dari nilai presepsi pada masing – masing unsur pelayanan dari semua responden melalui kuisisioner.



Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur dituliskan dalam tabel sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Persyaratan	85
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	73
3	Waktu penyelesaian	68
4	Biaya Tarif	86
5	Ksesuaian Produk	80
6	Prilaku kemampuan petugas layanan	79
7	Kualitas ketersediaan sarana dan prasarana	72
8	Kesesuaian Produk	76
9	Layanan Konsultasi Publik	81

2. NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR PELAYANAN

NRR per Unsur Pelayanan diperoleh melalui rumus berikut :

$$NRR = \frac{\text{Jumlah Nilai Masing-masing pelayanan}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Maka diperoleh nilai sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata -Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,40
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2,92
3	Waktu penyelesaian	2,72
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,44
5	Produk /Hasil layanan	3,20
6	Prilaku kempuan petugas layanan	3,16



7	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	2,88
8	Kesesuaian Produk	3,04
9	Layanan konsultasi Pengaduan	3,24
JUMLAH		28,000

3. NILAI RATA-RATA (NRR) TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN

Perlu diingat sebelumnya bahwa :

Bobot Nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$ = $\frac{1}{9}$ = 0.111

Maka untuk mengetahui NRR tertimbang per unsur pelayanan, maka dipergunakan rumus sebagai berikut :

NRR tertimbang = NRR Unsur Pelayanan x 0,111

Maka dapat diperoleh tabel sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	0.4
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	0,3
3	Waktu Penyelesaian	0,3
4	Biaya/Tarif Pelayanan	0,4
5	Produk hasil layanan	0,4
6	Prilaku kemandirian petugas layanan	0,4
7	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	0,3
8	Kesesuaian Produk	0,3
9	Layanan konsultasi Pengaduan	0,4
JUMLAH		3,108



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang (sebagaimana hasil pada tabel NRR tertimbang di atas) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian diperoleh nilai IKM sebesar 3,108 adalah :

$$3,108 \times 25 = 77,700$$

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

Nilai Interval Konversi IKM	Pelayanan Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
25-43,75	D	Tidak Baik
43,76-62,50	C	Kurang Baik
62,51-81,25	B	Baik
81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sehingga nilai IKM mencapai 77,700 atau dibulatkan menjadi 78 jika dikonversikan dengan pedoman tabel diatas, maka dapat disimpulkan Mutu Pelayanan adalah **B** dengan kinerja **Baik**.



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pelayanan Sistem waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 2,72 Selanjutnya Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 2,88 adalah nilai terendah kedua. Dan terendah ketiga adalah sistem mekanisme dan prosedur dengan nilai 2,92
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /tarif (gratis) layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,44

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”.
- Ruang pelayanan kurang memadai
- “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 :

- Prosedur layanan belum optimal disebabkan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat jika terdapat regulasi atau kebijakan baru terkait prosedur administrasi kependudukan
- 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 pelayanan 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.

Beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti adalah :

- 1. Sarana Prasarana : Perlu adanya peremajaan dan penambahan sarana prasarana agar penyelesaian dokumen dapat dengan mudah dan cepat diselesaikan
- 2. Kesigapan petugas dalam melayani kurang cepat : Perlu adanya BIMTEK untuk Sumber Daya Manusia, terutama tentang etika dan penambahan wawasan.
- 3. Ruang pelayanan untuk tahun 2025 telah di perluas dan diharapkan pada tahun 2026 sudah bisa dipergunakan.
- 4. Karena belum adanya forum konsultasi publik yang terbentuk, penyusunan rencana tindak lanjut masih terbatas pada rapat internal kantor.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

NO	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	waktu			Penanggung jawab
			Tw I	Tw II	TwI III	
1	Pelayanan Kualitas dan ketersediaan sarana dan Prasarana	Penambahan ruang pelayanan serta fasilitas umum operasional pelayanan		√	√	Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil
2	Prosedur Layanan	Sosialisasi terkait persyaratan administrasi kependudukan		√	√	Bidang pendaftaran penduduk Bidang Pencatatan Sipil Bidang Pengelolaan



						Informasi Adm kependudukan dan Pemanfaatan data
3	Waktu Penyelesaian dokumen	Penambahan loket layanan			√	Sekretariat



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Juni 2025 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori **B**.
- b. Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori **BAIK**.

1. Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori sangat baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat penggunalayanan,

5. Kesigapan petugas dalam melayani kurang cepat : Perlu adanya BIMTEK untuk Sumber Daya Manusia, terutama tentang etika dan penambahan wawasan.

Demikian Laporan hasil pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester Periode Juni 2025 Semoga Hasil Survei ini Bermanfaat dalam pengambilan Keputusan Selanjutnya.

Malili 01 Juli 2025

Mengetahui,

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur



OKSEN BIJA, SH

NIP. 1965101996101001



No Responden	Persyaratan (U1)	Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)	Waktu Penyelesaian (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Produk /Hasil layanan (U5)	Prilaku/ke mampuan petugas layanan (U6)	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana (U7)	Kesesuaian produk (U 8)	Layanan konsultasi dan pengaduan (U9)	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	2	2	4	3	3	3	3	4	27
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	30
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
6	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
9	3	3	1	4	3	2	1	2	3	22
10	3	3	3	3	4	3	1	3	4	27
11	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
12	3	3	2	4	3	3	4	3	3	28
13	4	3	3	3	3	4	4	3	4	31
14	4	3	4	4	3	4	3	3	3	31
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
18	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33
19	3	3	1	4	3	3	3	3	3	26
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	4	0	4	0	4	4	0	4	4	24
22	4	4	4	4	4	0	4	0	4	28
23	3	3	0	3	2	3	1	4	3	22



	3	3	3	3	3	3	3	3	0	24
25	3		3	3	3	3	3	3	3	24
Jumlah	85,00	73,00	68,00	86,00	80,00	79,00	72,00	76,00	81,00	700,00
NRR Unsur	3,40	2,92	2,72	3,44	3,20	3,16	2,88	3,04	3,24	28,000
NRR Tertimbang	0,4	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,4	3,108
IKM Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur										77,700
Mutu Pelayanan : Nilai Interval									B (Baik)	

A (Sangat Baik)	: 81,26- 100,00	D: 1,00 - 2,5966	Tidak Baik
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	C : 2,60 - 3,064	Kurang Baik
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	B: 3,0644 - 3,532	Baik
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	A: 3,5324 - 4	Sangat Baik

Skor KM
Total =

$$\frac{\text{Total nilai semua unsur} \times 100}{\text{Jumlah Responden} \times \text{jumlah unsur}} = \frac{700,00 \times 100}{25 \times 9} = 3,108 \times 25 = 77,700$$



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)									
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU TIMUR									
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 :		 (misal:KTP,Akta,Sertifikat,Poli Umum,dll)							
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN									
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)									
5. Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan					6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan				
a. Tidak sesuai					a. Tidak kompeten				
b. Kurang sesuai					b. Kurang kompeten				
c. Sesuai					c. Kompeten				
d. Sangat sesuai					d. Sangat kompeten				
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?					7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Unit?				
a. Tidak mudah					a. Baik				
b. Kurang mudah					b. Kurang Baik				
c. Mudah					c. Baik				
d. Sangat mudah					d. Sangat baik				
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kecepatan waktu pelayanan					8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?				
a. Lambat					a. Tidak sesuai				
b. Kurang cepat					b. kurang sesuai				
c. Cepat					c. sesuai				
d. Sangat cepat					d. Sangat sesuai				
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan					9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) ?				
a. Tidak sesuai					a. Tidak baik				
b. Kurang sesuai					b. Kurang baik				
c. Sesuai					c. Baik				
d. Gratis					d. Sangat baik				
10. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan									
a. Tidak sesuai									
b. Kurang sesuai									
c. Sesuai									
d. Sangat sesuai									



DOKUMENTASI HASIL SKM

