

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN WONOGIRI**

**PERIODE SEPTEMBER 2021**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)**

**TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode September 2021 dapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selaku penyelenggara pelayanan publik di Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode September 2021 pada Unit pelayanan publik.

Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini dan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN WONOGIRI



*[Handwritten Signature]*  
Drs. SUNGKONO, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19620816 199203 1 010

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	iv
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. TUJUAN .....	2
C. MANFAAT .....	2
D. METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	2
1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
2. Penentuan Responden .....	2
3. Metode Pengumpulan Data .....	3
4. Metode Pengolahan Data .....	3
E. HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	5
1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan .....	5
2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan .....	5
3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan .....	6
4. Konversi Indeks .....	7
5. Rencana Tindak Lanjut .....	8
F. PENUTUP .....	9
Lampiran : Tabel Hasil Pengolahan Data IKM .....	11

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	5
Tabel 2	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri .....	7
Tabel 3	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri .....	8
Tabel 4	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri .....	9
Tabel 5	Konversi Indeks .....	10

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI  
PERIODE BULAN SEPTEMBER 2021**

---

**A. 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.

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. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 52 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri

## **B. TUJUAN**

Pengumpulan survey kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri 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.

## **C. MANFAAT**

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri 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.

## **D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

2. Penentuan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing – masing unit layanan.

Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* ( Sebagaimana Terlampir )

### 3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada periode bulan September 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut :

1. **Persyaratan**
2. **Prosedur pelayanan**
3. **Waktu Penyelesaian**
4. **Keamanan Pelayanan**
5. **Produk spesifikasi**
6. **Kompetensi Pelaksana**
7. **Perilaku pelaksana**
8. **Sarana dan Prasarana**
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, Responden diberi pertanyaan terkait unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

### 4. Metode Pengolahan Data :

Pengolahan data IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban Responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, 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 – 100, 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 1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Sumber : PermenPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## E. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 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 responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan**  
**pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	<b>Persyaratan</b>	1085
2.	<b>Prosedur pelayanan</b>	1057
3.	<b>Waktu Penyelesaian</b>	1065
4.	<b>Keamanan pelayanan</b>	1068
5.	<b>Produk Spesifikasi</b>	1064
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1069
7.	<b>Perilaku pelaksana</b>	1093
8.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	1037
9.	<b>Penanganan pengaduan, saran dan Masukan</b>	1113

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri, periode September 2021

### 2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (300).

Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan**  
**pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata-Rata (NRR)</b>
1.	<b>Persyaratan</b>	3,617
2.	<b>Prosedur pelayanan</b>	3,523
3.	<b>Waktu Penyelesaian</b>	3,55
4.	<b>Keamanan pelayanan</b>	3,56
5.	<b>Produk Spesifikasi</b>	3,547
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	3,563
7.	<b>Perilaku pelaksana</b>	3,643
8.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	3,457
9.	<b>Penanganan pengaduan, saran dan Masukan</b>	3,71
	Jumlah	32,17

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri, periode September 2021

### 3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11.

Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas**  
**Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1.	<b>Persyaratan</b>	0,398
2.	<b>Prosedur pelayanan</b>	0,388
3.	<b>Waktu Penyelesaian</b>	0,391
4.	<b>Keamanan pelayanan</b>	0,392
5.	<b>Produk Spesifikasi</b>	0,39
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	0,392
7.	<b>Perilaku pelaksana</b>	0,401
8.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	0,38
9.	<b>Penanganan pengaduan, saran dan Masukan</b>	0,408
	Jumlah	3,5387

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri, periode September 2021

#### 4. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 5) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh **3,5387** adalah;

$$3,5387 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 88,4675$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja

Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut:

**Tabel 5.**  
**Konversi Indeks**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Sumber: PermenPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sehingga nilai IKM yang mencapai **88,47** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka Mutu Pelayanan adalah **A** dan Kinerja **Sangat Baik**.

#### 5. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan, unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan, yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai **3,457**.

Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain keterbatasan anggaran dan keterbatasan lahan sehingga membuat pengguna layanan kurang nyaman saat menggunakan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun seiring dengan berjalannya waktu, kami meluncurkan inovasi layanan online yaitu aplikasi Telunjuk Sakti. Dengan adanya inovasi Telunjuk Sakti, antrian dapat diurai. Presentase pemohon yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tinggal 4% dari total keseluruhan pemohon. Presentase tertinggi adalah loket Adminduk online Desa/Kelurahan yang mencapai 84%.

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori **sangat baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa 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.

## F. PENUTUP

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

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **A**.
- b. Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN WONOGIRI



Drs. SUNGKONO, MM  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19620816 199203 1 010

# LAMPIRAN

LAMPIRAN II  
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN  
APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR 14 TAHUN 2017  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie**

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
 PADA UNIT LAYANAN DISDUKCAPIL KABUPATEN WONOGIRI**

Tanggal Survei : .....

Jam Survei : .....

**I. 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, KIA, Akta Kelahiran, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	<b>P*)</b>  1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam ? pelayanan</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	<b>P*)</b>  1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</b> a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait ? kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini ?</b> a. Tidak aman b. Cukup aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

**TERIMA KASIH**

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI  
 ALAMAT : Jl. Jend. Sudirman No. 147A. Telp (0273) 321468 WONOGIRI 57611  
 Telp / Fax :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	4	3	4	3	3	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	3	4	4	3	3	3
9	3	3	4	3	4	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	3	3	3
12	3	3	4	3	3	4	3	4	3
13	4	3	3	4	4	3	4	4	3
14	3	4	4	3	3	4	3	3	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	3	4	3	4	3
17	3	4	3	4	3	4	4	4	4
18	4	3	3	4	3	3	4	3	3
19	3	4	4	3	4	4	3	4	4
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	3	3	3	4
22	3	3	4	4	3	3	3	4	4
23	4	3	4	3	3	3	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4
26	4	3	4	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	4	3	4	3	3	4
28	3	4	4	3	3	4	3	3	4
29	3	3	3	3	4	4	3	4	3
30	4	4	3	4	3	3	4	3	4
31	3	4	3	4	3	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	4	3	4	3	4	3
34	3	4	4	4	4	3	3	4	3
35	4	3	3	3	3	4	3	3	3
36	3	4	4	3	4	3	3	4	3
37	4	3	4	4	3	4	3	4	4
38	4	4	3	4	4	3	4	3	4
39	4	4	3	4	3	3	4	3	3
40	3	3	3	4	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	3	4	4	3	4
42	3	3	4	4	3	4	4	3	4
43	4	4	4	3	4	3	4	3	3
44	3	3	3	3	4	3	3	3	4
45	4	4	3	4	3	4	3	3	3
46	4	3	4	3	4	3	4	4	4
47	4	4	4	4	3	4	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	4	4	3	3	4	4	3
50	4	3	4	3	3	4	4	3	3

51	4	3	4	3	4	4	4	3	4
52	4	3	3	4	4	4	4	3	4
53	3	4	3	3	3	3	4	3	3
54	3	3	4	3	3	4	4	4	4
55	4	4	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	4	4	3	3	4	3	4
57	4	4	3	3	3	4	3	3	4
58	4	3	3	3	4	3	4	3	3
59	3	4	3	4	3	3	3	4	4
60	4	4	3	4	3	4	3	3	3
61	3	4	4	3	4	3	4	4	4
62	4	3	4	3	3	4	4	3	4
63	4	3	4	3	3	4	4	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	4	4	4	4
66	4	3	4	4	3	3	4	3	4
67	3	4	4	3	3	4	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	2	3	4	4	3	3	4	4
70	4	3	4	3	4	3	3	4	3
71	3	4	4	3	3	4	3	4	4
72	4	4	3	4	4	3	3	4	4
73	4	4	4	3	4	3	4	3	4
74	4	3	4	3	4	3	4	3	4
75	3	4	4	3	3	4	3	3	4
76	4	3	3	4	3	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	3	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	4	3	3	4	3	4	4
81	4	4	4	3	3	3	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	4	3	3	4
84	4	3	4	4	3	4	4	4	4
85	4	4	3	3	4	3	4	4	4
86	3	3	4	3	3	4	4	2	4
87	3	4	3	4	3	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4
89	3	3	4	3	3	4	4	3	3
90	4	4	4	3	4	4	3	3	4
91	4	4	4	3	4	4	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	3	4	3	4	4	3	3
94	3	3	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	4	4	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	3	4	4	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	3	4	3	4	4	3	4
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	4	4	3	4	4	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	3	4	4	4	4
108	3	4	4	4	3	3	4	3	4
109	4	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	4	4	4	4	4	4	4

112	3	4	3	3	4	3	3	3	3
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	4	3	3	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	3	4	4	3	3	4
116	3	4	3	4	3	4	4	3	4
117	4	3	4	3	4	3	3	4	4
118	3	3	3	4	3	4	3	4	4
119	4	3	3	3	3	3	4	3	4
120	3	3	3	3	3	3	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	4	4	3	4
124	3	3	3	3	4	3	4	3	4
125	4	4	4	4	4	4	3	3	4
126	3	4	3	4	3	4	4	3	4
127	4	3	4	3	4	4	4	4	4
128	3	4	3	4	4	3	3	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	3	4
130	4	3	4	4	4	4	4	3	4
131	4	4	3	4	4	3	3	3	4
132	4	3	4	4	4	4	4	4	4
133	4	3	4	3	4	3	3	3	4
134	4	4	3	4	4	3	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	4	3	4	3	3	4	3	3	4
137	3	3	3	3	4	4	3	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	3	3	3	3	3	4	3	4
140	3	4	4	3	4	3	3	3	4
141	4	4	3	3	4	3	3	3	4
142	4	4	4	4	4	3	4	3	4
143	4	4	4	4	3	3	4	3	3
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4
145	4	3	3	4	4	4	3	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3
147	4	4	3	4	4	4	4	3	3
148	3	3	3	3	3	3	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	4	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	4	3	4
152	4	4	3	4	3	3	4	3	4
153	3	3	3	4	3	3	4	3	4
154	3	3	3	3	3	4	4	4	3
155	4	4	4	3	4	4	4	3	3
156	3	3	3	4	4	3	4	4	4
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4
158	3	3	4	4	3	3	4	4	4
159	3	3	4	4	3	4	4	3	4
160	4	4	3	3	4	3	3	4	4
161	4	4	3	4	4	3	4	4	4
162	3	3	3	4	3	4	4	3	3
163	4	3	4	4	4	4	4	4	3
164	4	4	4	4	4	3	3	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	3	3	4	4	4	3	4
169	3	3	3	4	3	3	4	4	3
170	4	3	3	4	4	3	3	3	4
171	4	4	3	3	3	3	4	3	3
172	4	4	3	3	3	3	4	4	3





295	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
296	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
297	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
298	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
299	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
300	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
Jml nilai per unsur	1085	1057	1065	1068	1064	1069	1093	1037	1113	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,617	3,523	3,55	3,56	3,547	3,563	3,643	3,457	3,71	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,398	0,388	0,391	0,392	0,39	0,392	0,401	0,38	0,408	3,5387
IKM Unit Pelayanan	88,4675									

Keterangan :

- U1 s/d U14 : Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Index Kepuasan Masyarakat
- \*) : Jml NRR IKM tertimbang
- \*\*): IKM unit pelayanan x 25