

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
DAERAH KABUPATEN TANGERANG  
TAHUN 2020**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Semester Satu telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2020 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2020 sampai dengan Juni 2020.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei

Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2020 Semester Satu ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tigaraksa, 30 Juni 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. SYAFRUDIN, M.Si  
Pembina Utama Muda  
Nip. 196303291985031007

**DAFTAR ISI**

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Makssud dan Tujuan .....	4
1.4 Target dan Sasaran .....	5
1.5 Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB 2 GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>6</b>
2.1 Profil Responden .....	6
2.2 Pengertian .....	6
2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
2.4.1 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	9
2.4.3 Penyusunan Jadwal .....	10
2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	10
2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks .....	11
<b>BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>12</b>
3.1 Gambaran Umum Survei.....	12
3.2 Hasil Survei IKM .....	12
<b>BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>14</b>
4.1 Kesimpulan.....	14
4.2 Saran.....	14
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>iv</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 HASIL NILAI SKM SEMESTER 1 TAHUN 2020 .....	iv
LAMPIRAN 2 PENGOLAHAN DATA SKM JANUARI 2020.....	v
LAMPIRAN 3 PENGOLAHAN DATA SKM FEBUARI 2020.....	vii
LAMPIRAN 4 PENGOLAHAN DATA SKM MARET 2020.....	ix
LAMPIRAN 5 PENGOLAHAN DATA SKM APRIL 2020 .....	xi
LAMPIRAN 6 PENGOLAHAN DATA SKM MEI 2020.....	xiii
LAMPIRAN 7 PENGOLAHAN DATA SKM JUNI 2020 .....	xv

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). 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*).

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat.

Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan

publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 dan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi Kabupaten Tangerang dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Semester Satu tahun 2020.

## **1.2 Dasar Hukum**

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Semester Satu Tahun Anggaran 2020 yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada

masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 1) Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 2851);
- 2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
- 3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 6) Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang.
- 7) Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik.



- 8) Peraturan Bupati Tangerang Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tangerang.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

#### **Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dasar Pemerintah Kabupaten Tangerang pada Tahun 2020 Semester Satu, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tangerang menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.

#### **Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tangerang Semester Satu Tahun 2020. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang;

Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### **1.4 Target dan Sasaran**

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi :

1. Metode Survei
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
4. Pemantauan
5. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
6. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut
7. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dan Kecamatan-kecamatan Kabupaten Tangerang.

## **BAB 2**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Profil Responden**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 41 tahun sampai dengan 60 tahun dan usia di atas 60 tahun. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri, petani, nelayan dan swasta.

#### **2.2 Pengertian**

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **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;
2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-undangan;
3. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan.
4. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

5. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
7. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### 2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur, adalah** tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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.

## **2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **2.4.1 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

#### **a. Persiapan**

- Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit independen
- Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan
- Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan di antaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan *table Morgan and Krejcie* serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data
- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei

**b. Pelaksanaan pengumpulan data**

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi
- Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan stabilitas data

**2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data****a. Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Namun kenyataan di lapangan masih banyak penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih sesuai dengan ketentuan yang sudah ada pada *table sample Morgan and Krejcie*.

Tabel 2. 1 Morgan and 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	100000	384

#### 2.4.3 Penyusunan Jadwal

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di Lingkungan Kabupaten Tangerang diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 hari kerja.

#### 2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

##### a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur

pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

#### **b. Pengisian kuesioner**

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas survei IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

#### **2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### **a. Indeks per unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan Kabupaten.

##### **b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

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



## **BAB 3**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **3.1 Gambaran Umum Survei**

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan, sebagaimana hasil SKM yang didapat dari pelaksanaan survei selama semester satu 2020

#### **3.2 Hasil Survei IKM**

Pada Kegiatan SKM Tahun 2020 dalam mengevaluasi pelayanan publik Semester Satu tahun 2020, di Lingkungan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dan Kecamatan-kecamatan Kabupaten Tangerang.

Adapun Jenis pelayanan publik yang disurvei adalah:

- a. Pembuatan dan Pengajuan KTP
- b. Pembuatan dan Pengajuan KK
- c. Pembuatan dan Pengajuan KIA
- d. Pembuatan dan Pengajuan Surat Pindah Datang
- e. Pembuatan dan Pengajuan Surat Pindah Keluar
- f. Pembuatan dan Pengajuan Surat Akta Kelahiran
- g. Pembuatan dan Pengajuan Surat Akta Kematian
- h. Pencatatan Perkawinan Non-Muslim
- i. Pencatatan Perceraian Non-Muslim
- j. Pembuatan dan Pengajuan KITAS
- k. Legalisasi Dokumen Kependudukan

Dari jenis pelayanan publik yang disurvei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dan Kecamatan-kecamatan Kabupaten Tangerang, mendapatkan skor berbeda-beda. Data tersebut bisa dilihat pada halaman Lampiran.

**Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I**

No.	SURVEI BULAN	PENILAIAN SKM	
		IKM	GRADE
1	JANUARI	79,48	B
2	FEBRUARI	79,82	B
3	MARET	77,28	B
4	APRIL	90,35	A
5	MEI	80,15	B
6	JUNI	80,17	B
<b>Rata - Rata IKM Kab. Tangerang</b>		<b>81,21</b>	<b>B</b>

## **BAB 4**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2020 Semester Satu dilaksanakan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dan Kecamatan-kecamatan Kabupaten Tangerang.
2. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kecamatan-kecamatan, berdasarkan lembar IKM yang telah diterima, terdapat beberapa hasil di antaranya : “PUAS”, “TIDAK PUAS”, “BIASA SAJA” dan “PERLU PERBAIKAN”. Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang selama semester satu mendapatkan nilai **81,21** dengan mutu pelayanan **“B”**, sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dikatakan **“Baik”**.

#### **4.2 Saran**

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak

bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian.

## LAMPIRAN 1

Hasil Nilai  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Semester I Tahun 2020

NO.	Bulan	Jumlah Responden/Populasi	Jumlah IKM Unit Pelayanan	Nilai	Sampel	Ket.
1	Januari	800	3,49	79,48	260	B
2	Februari	4000	3,19	79,82	350	B
3	Maret	3000	3,09	77,28	340	B
4	April	4000	3,61	90,35	350	A
5	Mei	250	3,20	80,15	150	B
6	Juni	150	3,20	80,17	100	B
<b>Jumlah</b>		<b>12200</b>	<b>3,30</b>	<b>81,21</b>	<b>1550</b>	<b>B</b>

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

**Drs. H. Syafrudin , M.Si**  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

## LAMPIRAN 2

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
20	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
30	3	3	2	3	1	2	3	3	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
100	3	3	3	3	4	3	3	2	2	
110	4	3	3	4	2	3	3	3	3	
120	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
160	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
170	3	2	3	4	2	3	2	3	3	
180	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
190	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
200	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
210	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	4	4	3	4	3	3	3	2	2	
250	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	82	80	72	95	76	78	80	76	74	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.280	3.200	3.000	3.800	3.040	3.120	3.200	3.040	2.960	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.364	0.355	0.33	0.422	0.337	0.346	0.355	0.337	0.329	*) 3,495
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 79,476</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

KETERANGAN :

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>79.48</b>	<b>B</b>
-----------------------------	--------------	----------

## Mutu Pelayanan :

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

KETERANGAN : Dengan populasi 800 orang  
Sampelnya 260 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

## LAMPIRAN 3

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN FEBRUARI TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
50	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
60	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
70	3	3	3	4	2	4	3	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	2	4	1	2	3	3	2	
110	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
120	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
130	4	3	3	4	2	3	3	3	3	
140	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
150	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
160	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
210	2	3	2	4	4	4	2	2	3	
220	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
230	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
260	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
270	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
280	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
290	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
300	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
310	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
320	3	2	4	2	3	3	3	2	2	
330	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
340	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
350	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	108	111	105	125	106	111	106	105	101	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.176	3.265	3.059	3.735	3.088	3.235	3.147	3.118	3.059	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.353	0.362	0.34	0.415	0.343	0.359	0.349	0.436	0.340	*) 3,193
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 79,822</b>



NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

**KETERANGAN :**

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>79.82</b>	<b>B</b>
-----------------------------	--------------	----------

## Mutu Pelayanan :

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

KETERANGAN : Dengan populasi 4000 orang  
Sampelnya 350 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

## LAMPIRAN 4

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN MARET TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
20	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
30	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	2	4	4	3	3	2	2	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	3	3	4	4	4	4	4	2	2	
80	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
100	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
110	3	2	2	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
130	2	3	3	4	2	3	3	2	3	
140	3	2	1	4	4	3	3	3	3	
150	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
160	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
170	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
180	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
190	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
200	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
210	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
220	3	2	2	4	3	3	3	2	2	
230	3	4	2	3	3	3	3	2	3	
240	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
250	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
260	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
270	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
280	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
290	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
300	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
310	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
320	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
330	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	104	102	91	122	105	105	105	91	94	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.152	3.091	2.758	3.697	3.182	3.182	3.182	2.758	2.848	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.35	0.343	0.306	0.41	0.353	0.353	0.353	0.306	0.316	*) 3,091
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 77,280</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

**KETERANGAN :**

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>77.28</b>	<b>B</b>
-----------------------------	--------------	----------

## Mutu Pelayanan :

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

KETERANGAN : Dengan populasi 3000 orang  
Sampelnya 341 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

## LAMPIRAN 5

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN APRIL TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
40	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
50	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
60	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
120	4	3	4	3	3	3	2	3	3	
130	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
140	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
150	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
160	2	3	3	3	3	3	4	3	4	
170	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
220	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4
230	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4
240	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4
250	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
270	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
280	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
290	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
300	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur	118	119	118	113	122	124	123	117	133	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.471	3.500	3.471	3.912	3.588	3.647	3.618	3.441	3.912	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.385	0.389	0.385	0.434	0.398	0.405	0.402	0.382	0.434	*) 3,614
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 90,315</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

**KETERANGAN :**

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>90.35</b>	<b>A</b>
-----------------------------	--------------	----------

## Mutu Pelayanan :

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

KETERANGAN : Dengan populasi 4000 orang  
Sampelnya 351 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

## LAMPIRAN 6

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN MEI TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
50	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
60	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
70	3	3	3	4	2	4	3	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	2	4	1	2	3	3	2	
110	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
120	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
130	4	3	3	4	2	3	3	3	3	
140	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
150	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
Jumlah Nilai Per Unsur	108	111	104	127	105	110	107	106	104	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.176	3.265	3.059	3.735	3.088	3.235	3.147	3.118	3.059	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.353	0.362	0.34	0.415	0.343	0.359	0.349	0.436	0.340	*) 3,206
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 80,149</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

## KETERANGAN :

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>80.15</b>	<b>B</b>
-----------------------------	--------------	----------

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

KETERANGAN : Dengan populasi 250 orang  
Sampelnya 152 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

## LAMPIRAN 7

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JUNI TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
20	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
30	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
50	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	2	1	2	3	3	3	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
90	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	29	29	28	31	29	29	29	28	28	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.222	3.222	3.111	3.444	3.222	3.222	3.222	3.111	3.111	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.358	0.358	0.345	0.382	0.358	0.358	0.358	0.345	0.345	*) 3,207
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**)) 80,167</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

## KETERANGAN :

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>80.17</b>	<b>B</b>
-----------------------------	--------------	----------



Mutu Pelayanan :

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

KETERANGAN : Dengan populasi 250 orang  
Sampelnya 152 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007