

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2018

A. LATAR BELAKANG

Agenda Nawacita telah memberikan isyarat tegas bahwa kehadiran Pemerintah melalui pelayanan publik yang diselenggarakannya harus dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Kondisi ideal ini tentu saja tidak akan serta-merta terjadi. Diperlukan pembenahan, perbaikan, dan perubahan terus menerus, khususnya dari sisi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik guna mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima.

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik dan tepat, akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Saat ini pemerintah telah dan tengah melakukan berbagai upaya perubahan melalui agenda Reformasi Birokrasi yang meliputi 8 area perubahan, termasuk di dalamnya area perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Seiring dengan upaya tersebut, Pemerintah juga telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang di dalamnya mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Regulasi tersebut juga telah dilengkapi dengan instrumen yang lebih aplikatif, yaitu melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada tingkatan kabupaten, Pemerintah Kabupaten Sleman juga tengah berusaha untuk mengefektifkan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dan masih terus dilakukan, diantaranya ditandai dengan penetapan Peraturan Bupati Sleman Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dan Keputusan Bupati Sleman Nomor 119.1/Kep.KDH/A/2017 tentang Indikator Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemberlakuan kedua regulasi tersebut diharapkan memiliki daya akseleratif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik guna membangun kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

Upaya ini tidak terlepas dari potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini, yang 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.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat mendekati harapan, kebutuhan, dan tuntutan masyarakat, tentunya memerlukan berbagai langkah dan upaya yang bersungguh-sungguh. Agar dapat teridentifikasi dengan tepat kebutuhan perbaikan yang diperlukan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah berjalan.

Salah satu langkah yang diperlukan adalah mengukur kualitas pelayanan melalui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Langkah ini dapat dilaksanakan hingga pada lingkup terkecil penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Unit Pelayanan Publik yang dalam keseharian berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Menindaklanjuti kebutuhan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, pada tahun 2018 ini melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode bulan oktober. Kegiatan yang secara langsung melibatkan masyarakat ini sekaligus melaksanakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 regulasi tersebut memuat ketentuan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Selain untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, hasil Survei Kepuasan Masyarakat juga menyajikan penilaian masyarakat pada masing-masing unsur pelayanan publik.

Selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut, akan dapat disusun rencana perbaikan pada unsur-unsur pelayanan yang masih mendapatkan penilaian paling rendah, rencana peningkatan pada unsur-unsur yang mendapat penilaian sedang, dan upaya-upaya mempertahankan untuk unsur - unsur pelayanan yang telah mendapatkan penilaian tinggi oleh masyarakat.

B. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah untuk:

1. mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman;
2. mengetahui secara berkala kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman;
3. menyiapkan bahan formulasi kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait kebutuhan penentuan prioritasnya;
4. mengetahui perbedaan persepsi atau kesenjangan antara harapan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima;
5. menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

C. MANFAAT

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

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
2. menjadi sumber rujukan untuk mengetahui kelemahan, kekurangan, atau kekuatan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. menyajikan data tingkat kinerja pelayanan publik secara periodik;
4. menumbuhkan semangat perbaikan dan perubahan pada semua aparatur di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
5. mendorong penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

6. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
7. memacu persaingan positif antar satuan organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik;
8. menjadi umpan balik dalam perbaikan pelayanan, dimana masyarakat bisa terlibat secara aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

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

2. Penentuan Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik dan satuan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Tata cara penentuan jumlah responden survei adalah sesuai ketentuan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jumlah **RESPONDEN** dihitung berdasarkan jumlah **POPULASI** pengguna layanan, sehingga pada setiap Perangkat Daerah maupun UPT jumlah responden berbeda-beda, karena dihitung berdasarkan jumlah pengguna layanan pada masing-masing satuan organisasi.

“Jumlah Pengguna Layanan” berbeda dengan “Jumlah Layanan”. Dalam hal ini Jumlah Pengguna Layanan adalah jumlah pihak yang dilayani selama 1 tahun, dimana setiap 1 orang/lembaga hanya dihitung 1 kali. Sedangkan Jumlah Layanan adalah jumlah pelayanan dalam setiap harinya, yang dijumlahkan selama 1 tahun.

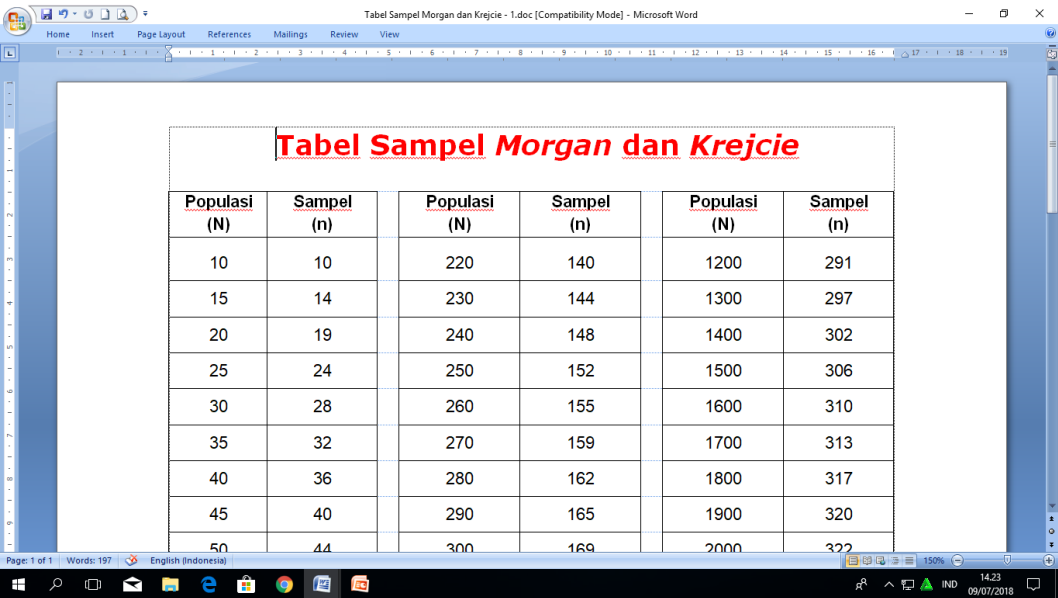
Jumlah populasi Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, adalah “*Jumlah Pengguna Layanan*”, dan bukan “*Jumlah Layanan*”.

Selanjutnya teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Standar, adalah dengan menjumlahkan pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. sepanjang tahun 2018, yaitu:

- a. Pengguna layanan Pencatatan Sipil antara lain, pelayanan:
 - Pencatatan kelahiran;
 - Pencatatan perkawinan dan pembatalan perkawinan;
 - Pencatatan perceraian dan pembatalan perceraian;
 - Pencatatan kematian;
 - Pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak;
 - Pencatatan perubahan nama pada akta pencatatan sipil;
 - Pencatatan peristiwa penting lainnya;
 - Pembatalan dan pembetulan akta pencatatan sipil;
 - Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
 - Penerbitan kutipan kedua akta pencatatan sipil yang hilang atau rusak;
 - Penerbitan salinan akta pencatatan sipil;
 - Penerbitan surat keterangan pencatatan sipil.
- b. Pengguna layanan Pendaftaran Penduduk: antara lain, pelayanan:
 - Pencatatan dan penerbitan biodata penduduk, KK dan KTP-el
 - Surat Keterangan Datang WNI (SKDWNl)
 - Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNl)
 - Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)
 - Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN)
 - Perubahan Kartu Keluarga (KK)
 - Penandatanganan Kartu Keluarga
 - Pelaporan KTP el orang Asing (KTP-el OA)
 - Penerbitan KTP el Penduduk Luar Domisili
 - Penyelesaian Permasalahan Data Penduduk (data KK/KTP el)
 - Penanganan Penduduk Rentan Admnduk
- c. Pengguna Layanan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, antara lain pelayanan:
 - Legalisasi Dokumen Kependudukan
 - Pencatatan Perubahan Nama, tanggal, bulan dan tahun lahir

- Pelayanan Penggantian Akta yang hilang, Rusak, Salah Cetak
- Pemanfaatan Data Kependudukan

Selanjutnya, jumlah populasi akan menentukan jumlah responden yang diperlukan, yaitu didasarkan pada **“Tabel 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

Pada survei periode oktober tahun 2018 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	18.218	127
2.	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	28.043	128
3.	Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	36.854	129

3. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen survei. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei sebagaimana panduan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dilaksanakan menggunakan, kuesioner standar (untuk layanan langsung).

Kuesioner Standar tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

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 penyelesaian 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) Kualitas Produk

Kualitas produk adalah tingkat mutu 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, keterampilan, 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).

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan melalui pengisian kuesioner secara mandiri;
- b. Dilakukan oleh Petugas Survei dengan cara mewawancarai pengguna layanan, dan kemudian diisikan dalam kuesioner.

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview* untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

4. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dilaksanakan dengan menghitung isian responden pada kuesioner terhadap masing-masing unsur pelayanan, dengan menggunakan "**Tabel Pengolahan Data IKM**" yang telah disiapkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan)

unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,11111
-------------------------------------	---	---	---	---------------	---	---------

Untuk memperoleh nilai IKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$	x	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:

$\text{IKM Satuan Organisasi} \times 25$
--

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai pedoman. Tabel dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

E. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah ditetapkan sebagai salah satu lokasi Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Sleman periode Oktober Tahun 2018.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman merupakan salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, yang dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. Adapun kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman diatur dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

a. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyusunan rencana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 2) perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) pelaksanaan, pelayanan, pembinaan dan pengendalian urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 5) pelaksanaan kesekretariatan dinas; dan
- 6) pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya dan atau sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Susunan Organisasi

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri dari:

- 1) Kepala Dinas;

- 2) Sekretariat terdiri dari:
 - 2.1. Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - 2.2. Subbagian Perencanaan dan Keuangan.
 - 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:
 - 3.1. Seksi Identitas Penduduk; dan
 - 3.2. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk.
 - 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:
 - 4.1. Seksi Kelahiran dan Kematian; dan
 - 4.2. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan.
 - 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data terdiri dari:
 - 5.1. Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; dan
 - 5.2. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.
- c. Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai dengan bulan September 2018 sebanyak 35 orang dengan komposisi 12 orang pejabat struktural, 2 orang fungsional tertentu, dan 20 orang fungsional umum (staf), sedangkan Pegawai Tidak Tetap (PTT) 1 orang, Pegawai Harian Lepas 22 orang dan Outsourcing 5 orang personil.

F. IDENTITAS PETUGAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Petugas Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2018 adalah;

Nama : Hani Krisnanta, S.H.

NIP : 19710903199803 1 005

Pangkat, Golongan : Penata Tk. I, III/d

Jabatan : Staf Subbag Umum dan Kepegawaian

Dalam melaksanakan survei, Petugas Survei dibantu dan didukung oleh semua jajaran birokrasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

G. TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA (PERIODE JULI TAHUN 2018)

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan sebuah langkah periodik dan berkesinambungan, sehingga upaya perbaikan yang telah dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil survei dimaksud perlu disajikan, guna menjadi referensi pada waktu-waktu berikutnya.

Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 periode Juli di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Kualitas sarana dan prasarana
2. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
3. Penanganan pengaduan

Selanjutnya ketiga unsur pelayanan tersebut telah menjadi fokus dan prioritas pembenahan, melalui langkah-langkah upaya perbaikan yang sudah dilakukan, antara lain:

1. Memperbaiki sarana dan prasarana yang ada antara lain perbaikan dan penambahan AC, perbaikan mesin antrian dan layar monitor antrian, perbaikan toilet agar masyarakat pemohon layanan administrasi kependudukan lebih nyaman dan tertib.
2. Waktu Penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP, dan melaksanakan kajian dan evaluasi terhadap SOP yang ada agar lebih efektif dan mempercepat proses layanan dan melalui program inovasi pelayanan, antara lain IDOLA (Integrasi Dokumen Pelayanan) Administrasi Kependudukan, LUKA DESI (Keluarga Berduka Desa Siaga), Jemput Bola layanan E-KTP di sekolah-sekolah, desa-desa di Kabupaten Slema, Jemput Bola Layanan Akta Kelahiran, Layanan Pencatatan Perkawinan di Gereja-gereja pada hari libur. Melalui program inovasi pelayanan ini sebagai upaya untuk mempercepat layanan administrasi kependudukan.

3. Penanganan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung (elektronik) telah disusun SOP Penanganan Pengaduan dan Standar Pelayanan penanganan pengaduan, setiap pengaduan yang ada segera ditindak lanjuti.

H. 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 reponden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	414
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	411
3.	Waktu Penyelesaian	396
4.	Biaya/Tarif	482
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	417
6.	Kompetensi Pelaksana	420
7.	Perilaku Pelaksana	424
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	393
9.	Sarana dan Prasarana	408

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018

Tabel 2.2
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	407
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	410
3.	Waktu Penyelesaian	395
4.	Biaya/Tarif	490
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	401
6.	Kompetensi Pelaksana	412
7.	Perilaku Pelaksana	409
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	366
9.	Sarana dan Prasarana	401

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018

Tabel 2.3
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
Pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	415
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	408
3.	Waktu Penyelesaian	404
4.	Biaya/Tarif	495
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	420
6.	Kompetensi Pelaksana	425
7.	Perilaku Pelaksana	412
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	384
9.	Sarana dan Prasarana	412

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018

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

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

Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada pada masing-masing satuan organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.23
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.21
3.	Waktu Penyelesaian	3.09
4.	Biaya/Tarif	3.77
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26
6.	Kompetensi Pelaksana	3.28
7.	Perilaku Pelaksana	3.31
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.07
9.	Sarana dan Prasarana	3.19

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018

Tabel 3.2
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3.20
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.23
3.	Waktu Penyelesaian	3.11
4.	Biaya/Tarif	3.86
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.16
6.	Kompetensi Pelaksana	3.24
7.	Perilaku Pelaksana	3.22
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.88
9.	Sarana dan Prasarana	3.16

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018

Tabel 3.3
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
Pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3,22
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16
3.	Waktu Penyelesaian	3,13
4.	Biaya/Tarif	3,84
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29
7.	Perilaku Pelaksana	3,19
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,98
9.	Sarana dan Prasarana	3,19

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018

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 0,11111.

Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada pada masing-masing satuan organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,36
3.	Waktu Penyelesaian	0,34
4.	Biaya/Tarif	0,42
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,36
6.	Kompetensi Pelaksana	0,36

7.	Perilaku Pelaksana	0,37
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,34
9.	Sarana dan Prasarana	0,35
	Jumlah	3,27

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018

Tabel 4.2
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,36
3.	Waktu Penyelesaian	0,35
4.	Biaya/Tarif	0,43
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,35
6.	Kompetensi Pelaksana	0,36
7.	Perilaku Pelaksana	0,36
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,32
9.	Sarana dan Prasarana	0,35
	Jumlah	3,23

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018

Tabel 4.3
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,35
3.	Waktu Penyelesaian	0,35
4.	Biaya/Tarif	0,43
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,36
6.	Kompetensi Pelaksana	0,37
7.	Perilaku Pelaksana	0,35
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,33

9.	Sarana dan Prasarana	0,35
	Jumlah	3,25

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018

4. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalian antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 4.1 hingga Tabel 4.3) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut;

1. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, memperoleh:
 $3,23 \times 25$ (nilai dasar) = **81,70**
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, memperoleh :
 $3,23 \times 25$ (nilai dasar) = **80,73**
3. Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, memperoleh :
 $3,25 \times 25$ (nilai dasar) = **81,29**

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah angka rata-rata dari nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Dinas Dukcapil	=	$\frac{81,70 + 80,73 + 81,29}{3}$
--------------------	---	-----------------------------------

Sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah menghasilkan nilai IKM =

81,24

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

Tabel 5
Konversi Indeks

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sehingga nilai IKM yang mencapai **81,24** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan: **B**
- Kinerja: **BAIK**

5. Apresiasi/Penghargaan, Kritik, maupun Saran dari Responden

Kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 periode bulan Oktober ini menyediakan ruang bagi responden untuk menuliskan apresiasi/penghargaan, kritik, maupun saran. Penyediaan ruang ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan bagi responden berpendapat secara leluasa atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari sisi kepentingan penyelenggara pelayanan publik, isian responden pada ruang dimaksud akan sangat membantu ketajaman analisis, sehingga semakin mendekati kebenaran.

Dari 384 (tiga ratus delapan puluh empat) responden, 214 (duaratus empat belas) diantaranya memanfaatkan ruang tersebut untuk menuliskan pendapatnya. Dari pendapat yang masuk, dapat ditarik benang merahnya sebagai berikut:

1. Sebagian responden (60 responden) mengeluhkan tentang sarana dan prasarana seperti gedungnya perlu diperbesar lagi karena ruangan kurang luas, kursi duduk kurang, AC kurang dingin, mesin antrian kadang eror.

2. Sebagian responden (12 responden) mengeluhkan tentang kecepatan pelayanan
 3. Sebagian responden (20 responden) menyarankan meningkatkan pelayanan
 4. Sebagian responden (124 responden) merasa puas terkait pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masuk dalam kategori BAIK
- b. Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masuk dalam kategori BAIK.
- c. Dibandingkan dengan capaian nilai IKM pada periode Juli 2018 yaitu **79,83**, maka pada periode Oktober 2018 ini mengalami kenaikan yaitu **81, 24** atau naik **1, 02 %**

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masuk dalam kategori baik dan nilai IKM mengalami kenaikan sebesar 1,02 % dibandingkan periode survei sebelumnya, namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

I. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei yang masing-masing meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan di masing-masing satuan kerja, yaitu;

1. Di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 3 nilai terendah hasil survei adalah pada unsur:
 - a. Kualitas sarana dan Prasarana, dengan nilai: 393
 - b. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dengan nilai: 396 dan
 - c. Penanganan Pengaduan, dengan nilai : 408
2. Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, 3 nilai terendah hasil survei adalah pada unsur:
 - a. Kualitas sarana dan Prasarana, dengan nilai: 366
 - b. Kesesuaian Produk Pelayanan, dengan nilai, dengan nilai: 401 dan
 - c. Penanganan Pengaduan, dengan nilai: 401
3. Di Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, 3 nilai terendah hasil survei adalah pada unsur:
 - a. Kualitas sarana dan Prasarana, dengan nilai : 384
 - b. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dengan nilai : 404 dan
 - c. Kemudahan prosedur pelayanan, dengan nilai : 408

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman terdapat 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah sebagai hasil survei ini adalah:

1. Kualitas sarana dan Prasarana
2. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
3. Penanganan Pengaduan

Menindaklanjuti hal tersebut, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka telah dirumuskan rencana langkah-langkah perbaikan ke depan yaitu:

1. Pembenahan dan peningkatan sarana-prasarana pelayanan publik untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan masyarakat pengguna layanan.
2. Mengusulkan pembangunan gedung baru yang lebih luas dan representatif untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
3. Membuat inovasi-inovasi pelayanan untuk mempercepat dan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Melaksanakan sosialisasi administrasi kependudukan dan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) kepada masyarakat untuk memberikan pemahaman kebijakan pemerintah di bidang administrasi kependudukan.
5. Pengkajian dan perbaikan prosedur pelayanan (SOP) untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan.
6. Peningkatan kualitas SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui pendidikan dan pelatihan.

J. PENUTUP

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman disemua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman 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.

Selanjutnya sebagaimana amanat Pasal 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka kami mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui berbagai media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN



IKM

TAHUN 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Oktober Tahun 2018, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Selanjutnya melalui hasil survei berupa IKM telah didapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, sekaligus unsur-unsur pelayanan publik yang perlu menjadi fokus perhatian dan prioritas peningkatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Kepada seluruh responden survei dan para pemangku kepentingan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi instansi kami dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana semangat Reformasi Birokrasi, menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Sekian, terima kasih.

Sleman, Oktober 2018

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab. Sleman

JAZIM SUMIRAT, S.H., M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19631128 198903 1 006

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
A. LATAR BELAKANG	1-5
B. TUJUAN	4
C. MANFAAT	4
D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat	5
2. Penentuan Responden	5
3. Metode Pengumpulan Data	7- 9
4. Metode Pengolahan Data	9- 10
E. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK	11-12
F. IDENTITAS PETUGAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
G. TINDAK LANJUT ATAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA (2018 Periode Juli)	13 -14
H. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	14
2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan	15
3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan	19
4. Konversi Indeks	20-21
5. Apresiasi/Penghargaan, Kritik, maupun Saran dari Responden	21
6. Kesimpulan	21
I. RENCANA TINDAK LANJUT	21
J. PENUTUP	23
LAMPIRAN	
Tabel Hasil Pengolahan Data IKM	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Tabel 2.1	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Tabel 2.2	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Tabel 2.3	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
Tabel 3.1	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Tabel 3.2	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Tabel 3.3	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
Tabel 4.1	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Tabel 4.2	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Tabel 4.3	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (<i>Kuesioner Standar</i>) pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
Tabel 5	Konversi Indeks