



# DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM



# bangga  
melayani  
bangsa

## LAPORAN SEMESTER II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

#GISA  
INDONESIA SADAR  
MASI KEPENDUDUKAN

**Ber**  
Berorientasi f  
Harmonis Loy



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Dasar Hukum	2
I.3 Pengertian Umum	2
I.4 Maksud dan Tujuan	3
I.5 Sasaran	3
I.6 Manfaat	4
I.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	<b>6</b>
II.1 Ruang Lingkup	6
II.2 Persiapan	6
II.2.1 Penetapan Pelaksana	6
II.2.2 Penyiapan Bahan	6
II.2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu	7
II.2.4 Pengumpulan Data	7
II.2.5 Pengolahan dan Analisis Data	7
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b>	<b>11</b>
III.1 Data Hasil Pengukuran Survei	10
III.2 Evaluasi Pelaksanaan SKM	13
III.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	13
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	<b>14</b>
IV.1 Kesimpulan	14
IV.2 Rekomendasi	14
Lampiran	15

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **I.1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

## **I.2 Dasar Hukum**

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## **I.3. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **I.4. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **I.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **I.6 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, 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 telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **II.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Juli sampai dengan Desember 2023.

#### **II.2. Persiapan**

##### **II.2.1 Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kemudian Tim Survei Kepuasan Masyarakat melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit pelayanan membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim menyusun jadwal pengumpulan data dan penyusunan SKM.

##### **II.2.2 Penyiapan bahan.**

- a. Kuesioner Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner disajikan dalam bentuk *google form* : <https://bit.ly/IndeksKepuasanMasyarakatDukcapil>
- b. Bagian dari Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:  
Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.  
Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan petugas.
- c. Bentuk Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4

##### **II.2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**



Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 150 responden.

#### II.2.4 Pengumpulan data

1. Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan dengan jumlah responden 150 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2023. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh penerima layanan melalui link google form <https://bit.ly/IndeksKepuasanMasyarakatDukcapil> dan hasilnya direkap melalui *google sheet* pada *goole drive*.

#### II.2.5 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

##### 1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

	Jumlah Bobot	1
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	-----	= ----- = 0,11
	Jumlah Unsur	9

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisis}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: SKM Unit pelayanan x 25  
Meningat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 1**

**Katagori Mutu Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

**2. Perangkat Pengolahan**

- a. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).
- b. Pengolahan secara manual
  1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

### **3. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas

### BAB III HASIL PENGUKURAN

#### III.1. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 150 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### 1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2

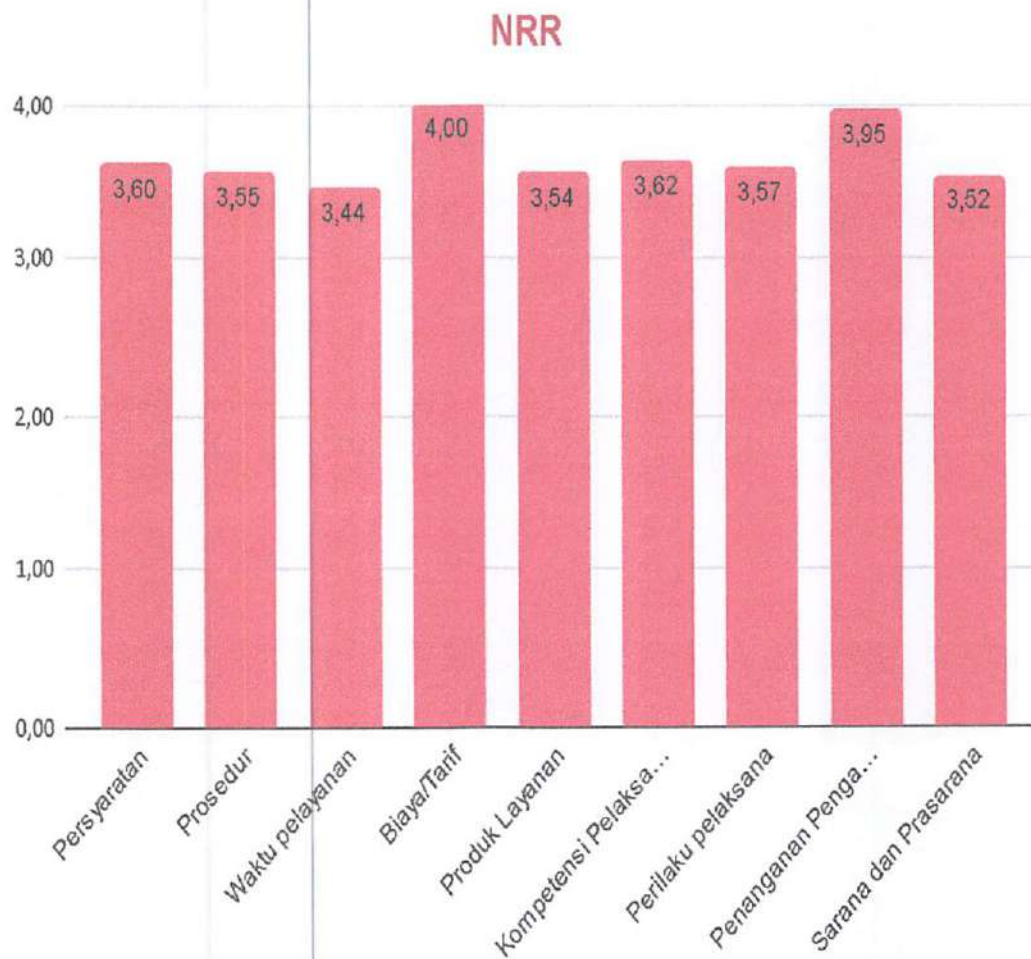
Nilai Rata rata (NRR) Perunsur Pelayanan pada  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Batam

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
1	Kesesuaian persyaratan	3,60
2	Prosedur pelayanan	3,55
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,44
4	Kewajaran tarif/biaya	4,00
5	Kesesuaian produk	3,54
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,62
7	Perilaku petugas	3,57
8	Penanganan pengaduan	3,95
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,52

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,60 \times 0,111) + (3,55 \times 0,111) + (3,44 \times 0,111) + (4,00 \times 0,111) + (3,54 \times 0,111) + (3,62 \times 0,111) + (3,57 \times 0,111) + (3,95 \times 0,111) + (3,52 \times 0,111) =$$

Nilai survei adalah 3,644



Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

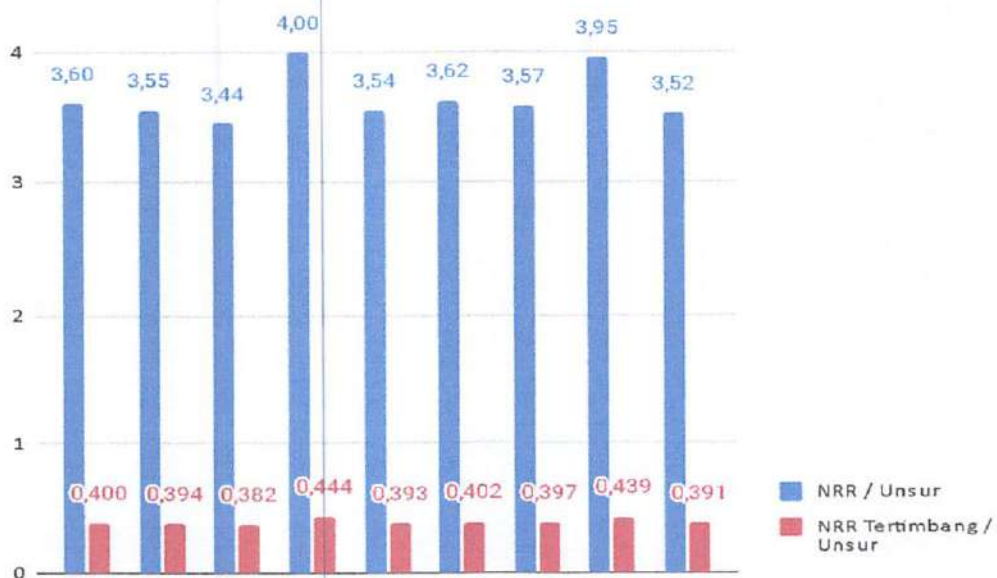
- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
= 3,644 x 25 = **91,09**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Memuaskan**

## 2. 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.

**Tabel 3.**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**9 Unsur Pelayanan**

NO	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,60	0,400
2	Prosedur Pelayanan	3,55	0,394
3	Waktu Pelayanan	3,44	0,382
4	Biaya/Tarif	4,00	0,444
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,54	0,393
6	Kompetensi Pelayanan	3,62	0,402
7	Perilaku Pelaksana	3,57	0,397
8	Penanganan Pengaduan	3,95	0,439
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,52	0,391
Nilai Indeks (NI)			3,644
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			91,09



Dari tabel diatas dapat dilihat hasil unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya **4,00** (empat) dan Penanganan Pengaduan dengan nilai **3,95** berdasarkan hasil dari ke sembilan unsur tersebut diatas di peroleh skor **Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) : 91,09** dengan angka ini maka kinerja pada unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam mutu

pelayanan katagori **Sangat Baik** karena berada dalam nilai interval konversi 88,31-100, Sedangkan unsur lainnya dengan nilai hampir sama, akan tetapi terdapat nilai yang paling rendah yaitu pada unsur 8 (delapan) **Kualitas Waktu Pelayanan** yaitu dengan nilai 3,44 dan **Kualitas Sarana Dan Prasarana** dengan nilai 3,52.

### III.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

### III.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, maka disusunlah rencana tindak lanjut untu perbaikan pelayanan administrasi kependudukan kedepan, yaitu sebagai berikut :

#### RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU (BULAN)						PENANGANAN
			JUL	AGT	SEPT	OKT	NOV	DES	
1	Waktu Pelayanan	- Program Pendaftaran Penduduk - Kegiatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk - Program Pencatatan Sipil - Kegiatan Pelayanan Pencatatan Sipil	√	√	√	√	√	√	Pelaksanaan Pelayanan One Stop Service pada counter
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Program Penunjang urusan Pemerintah Daerah/Kegiatan Pemeliharaan/Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya	√	√	√	√	√	√	Peningkatan fasilitas ruang pelayanan

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **IV.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 81,26-100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 91,09.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,644. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam memuaskan.
3. Ada beberapa hal yang menjadi catatan dan perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan dimasa yang akan datang. Untuk saat ini yang menjadi fokus perbaikan dan harus segera dilaksanakan adalah waktu pelayanan mendapat nilai terendah pertama yaitu 3,44, serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendapat nilai terendah kedua yaitu 3,52

#### **IV.2. REKOMENDASI**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten menyesuaikan dengan perkembangan informasi dan teknologi yang berkembang pesat saat ini.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya ruang penanganan pengaduan mengingat tingginya tingkat mobilitas penduduk Kota Batam dalam menggunakan layanan kependudukan.
3. Segera melakukan pembenahan terhadap sarana dan prasarana guna mendukung kelancaran dan kenyamanan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
4. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi sebagai bentuk motivasi agar mampu berinovasi dalam memberikan pelayanan prima (*service excellent*).

Batam, 4 Januari 2024

Mengetahui;

Ketua Tim,

Kepala Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kota Batam,

ASHRAF ALI,SE  
NIP. 19670418 198903 1 002

HERYANTO, SE  
NIP.196411071992031015



# LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM  
SEMESTER II TAHUN 2022**

NO. RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3	4	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	2	2	4	3	2	3	4	2
36	4	3	3	4	3	3	3	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	4	4	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	4	3	3	4	3	3	4	4	3
45	4	3	3	4	3	3	3	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	3	3	3	4	4
51	4	3	3	4	4	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	4	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	4	3	3	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	4	2	2	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3

61	3	3	3	3	3	4	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	1	3	3	3	3	4	3	4	4
67	3	4	3	3	3	4	3	3	3
68	3	4	3	3	3	4	3	3	3
69	3	4	3	3	3	4	3	3	3
70	4	4	3	4	4	4	3	3	3
71	4	4	3	4	4	4	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	3	3	4	3	3	3
77	3	4	3	3	3	4	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	3	3	4	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	3	3	3
84	2	4	3	4	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	3	3	3	4	3	3	3
93	3	4	4	4	4	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	3	3	3	4	3	3	3
98	2	4	3	4	4	4	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	3	3	3
100	3	4	3	3	3	4	3	3	3
101	3	4	3	3	3	4	3	3	3
102	3	4	3	3	3	4	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	3	3	4	3	3	3
105	3	4	3	3	3	4	3	3	3
106	4	4	3	4	4	4	3	3	3
107	3	4	3	3	3	4	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	4	3	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	3	4	4	4	4	4
112	3	4	3	3	3	4	3	3	3
113	3	4	3	3	3	4	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	4	4	3	4	3	4	4
117	3	4	3	3	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	4	3	3	3	4	3	3	3
120	3	4	3	3	3	4	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	3	3	3	4	3	3	3
125	2	3	3	3	3	4	3	3	3
126	3	4	3	4	3	4	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	4	3	3	3	4	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	3	4	3	3	3

131	4	4	3	4	4	3	2	4	3	
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
137	3	3	2	4	3	2	2	3	2	
138	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	3	3	4	4	3	4	4	2	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
150	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai / Unsur	540	532	516	600	531	543	536	593	528	
NRR / Unsur	3.60	3.55	3.44	4.00	3.54	3.62	3.57	3.95	3.52	
NRR Tertimbang / Unsur	0.400	0.394	0.382	0.444	0.393	0.402	0.397	0.439	0.391	*) 3.644
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>**) 91.09</b>

**Keterangan :**

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 91.09**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.60
U2	Prosedur	3.55
U3	Waktu pelayanan	3.44
U4	Blaya/Tarif	4.00
U5	Produk Layanan	3.54
U6	Kompetensi Pelaksana	3.62
U7	Perilaku pelaksana	3.57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.95
U9	Sarana dan Prasarana	3.52

**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

Ketua Tim,

ASHRAF ALI, SE  
NIP. 19670418 198903 1 002

Mengetahui;  
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

HERYANTO, SE  
NIP. 196411071992031015