

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan
Tahun 2025**

SEMESTER I TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan adalah tim yang sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan nomor :470/ /KPTS/DUKCAPIL.OKUS-I/III/2025 tertanggal Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang di siapkan melalui (*Quick Response Code*) **QR Code** yang dipasang di tempat pelayanan untuk digunakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester per tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April-Mei 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni dan Juli 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 2800 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 338 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 318 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	215	55
		PEREMPUAN	176	45
2	PENDIDIKAN	SD Sederajat	14	3,6
		SLTP Sedaerajat	16	4,1
		SLTA Sederajat	329	84,1
		DIII	0	0,0
		SI	30	7,7
		S2	2	0,5
3	PEKERJAAN	Belum bekerja	117	29,9
		Buruh Harian Lepas	4	1,0
		Guru	14	
		Ibu rumah tangga	24	6,1
		Karyawan Honoror	6	1,5
		Pelajar/Mahasiswa	124	31,7
		Petani	41	10,5
		PNS/ASN	12	3,1
		Wiraswasta	44	11,3
		Lainnya	5	1,3
4	JENIS LAYANAN	Layanan KTP el/ IKD	338	86,4
		Layanan Kartu Keluarga	21	5,4

		Layanan Akta		
		Pencatatan Sipil	2	0,5
		Lainnya	30	7,7

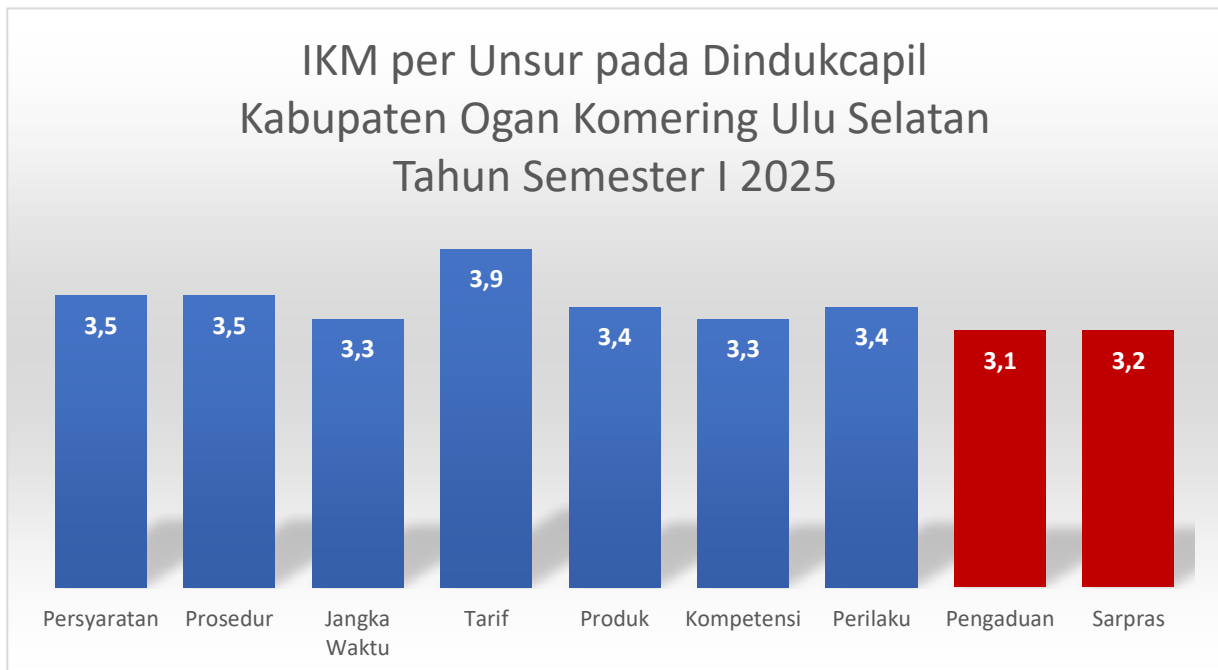
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,5	3,3	3,9	3,4	3,3	3,4	3,1	3,2
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,9 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Usur Pengaduan dan Sarana Prasarana yang keduanya sama-sama mendapatkan nilai terendah yaitu 3,1 Selanjutnya Unsur Kompetensi yang mendapatkan nilai 3,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Prosedur dan tarfi mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan nilai paling tertinggi yaitu 3,9.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pelayanan online diaktifkan dan ditambah menunya, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Tidak ada mesin photokopi yang dekat dan tepakso bolak balik untuk photocopy”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Layanan online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Peningkatan Sarana Prasarana yang mendukung pelayanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

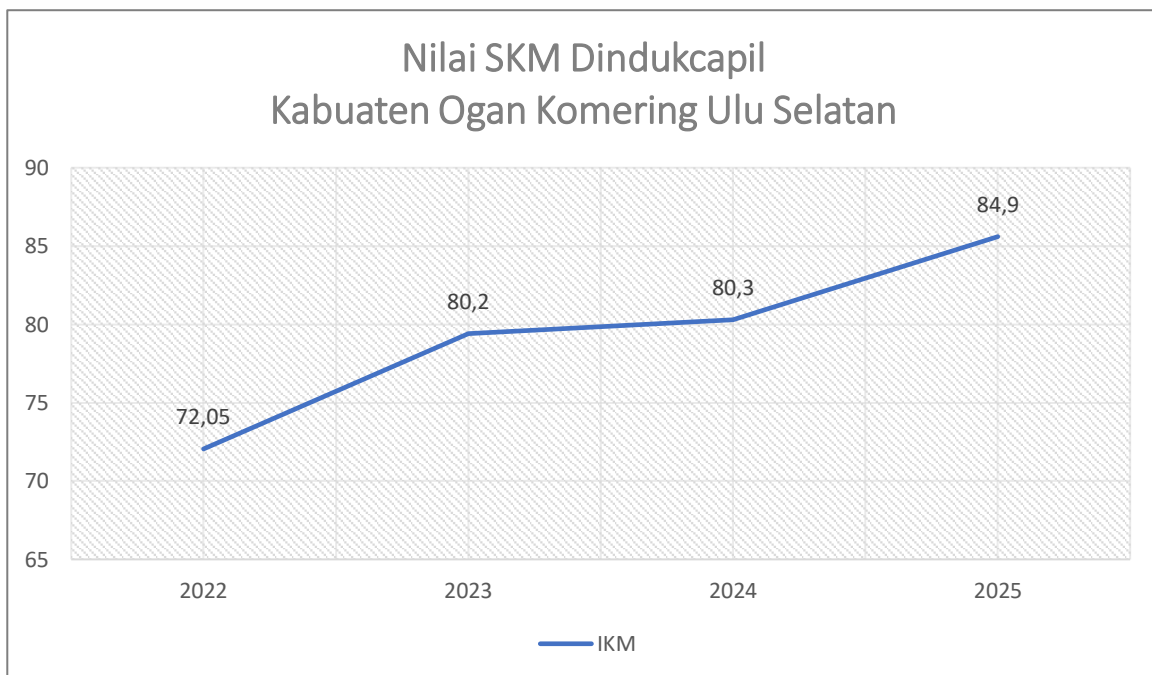
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 25 Juli 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Peningkatan Sarana	√	√	√		
		Prasarana					
		Penambahan loket layanan				√	
2	Pengaduan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan Pengaduan	√	√			
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN

Kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan menyampaikan Kuesioner kepada masyarakat tentang kepuasan pelayanan yang kami berikan atas partisipasinya kami mengucapkan terimakasih.

Email *

Teks jawaban singkat

No. Handphone/WhatsApp

No. Handphone/WhatsApp

Teks jawaban singkat

Jam Survei *

08.00-12.00

13.00-17.00

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 3

PROFIL

Deserpsi (opsional)

Unsurpang (opsional)

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

Teks jawaban singkat

Pendidikan Terakhir *

SD

SMP

SMA/SMK

S1

ZMS/SMK

S1

S2

S3

Tambahan opsi atau tambahkan "lainnya"

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

SWASTA

WIRASAH

Lainnya...

Jenis Layanan yang diterima (misal : Perbitan KTP-EJ, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, SKPWNI, perubahan status kependudukan dan lainnya)

Teks jawaban singkat

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 3

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lengkapi kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

a. Tidak Sesuai

b. Kurang Sesuai

c. Sesuai

d. Sangat Sesuai

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

a. Tidak Mudah

b. Kurang Mudah

c. Mudah

d. Sangat Mudah

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIK

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan ? *

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

- a. Sangat Mahal
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? *

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIK

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? *

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

- a. Tidak Kompeten
- b. Kurang Kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIK

Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

- a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- c. Sopan dan Ramah
- d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? *

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIK

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? *

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan ? *

- a. Tidak Ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik



**DISDUKCAPIL
OKU SELATAN**

**SCAN QR UNTUK
SURVEY KEPUASAN
ANDA**



ATAU KLIK LAMAN

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfaibhpQcuFgguBROWeCVySHJ-utpiZz9N02LI1Mftwrrucbkw/viewform?pli=1>

 **DISDUKCAPILOKUSELATAN**

 Layanan Online : <https://sikupigulaaren.okuselatankab.go.id>

 **Disdukcapil OKU Selatan**

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
7	4	2	1	4	2	3	3	3	3	
8	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	4	3	1	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
17	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
18	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
19	4	2	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
21	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
22	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
23	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
25	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
26	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
29	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
31	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
32	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
33	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
34	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
36	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
37	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
41	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
42	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
43	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
44	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
45	3	4	3	4	3	3	3	4	3	

46	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
47	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
48	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
49	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
51	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
52	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
53	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
54	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
55	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
60	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
61	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
62	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
63	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
64	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
65	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
66	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
67	3	4	3	4	2	3	3	3	3	
68	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
70	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
71	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
72	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
73	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
74	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
75	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
81	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
82	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
83	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
85	3	4	4	4	3	3	3	2	3	
86	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
87	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
90	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
91	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
93	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
94	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
95	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
97	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
98	4	4	3	4	4	3	3	3	3	

99	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
101	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
102	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
103	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
104	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
106	3	3	2	4	3	4	3	3	1	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
111	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
115	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
116	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
117	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
118	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
119	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
120	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
121	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
122	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
123	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
124	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
125	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
126	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
127	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
130	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
131	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
132	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
133	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
134	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
135	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
136	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
137	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
139	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
141	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
145	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
146	4	4	3	4	4	4	4	2	3	
147	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
148	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
149	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
150	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
151	4	3	3	4	4	4	3	3	3	

152	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
153	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
154	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
155	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
156	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
157	4	4	3	4	4	3	4	2	3	
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
159	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
161	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
162	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
163	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
164	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
165	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
166	4	4	2	3	3	3	4	3	3	
167	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
168	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
169	3	4	2	4	3	3	3	4	3	
170	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
171	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
172	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
173	4	3	4	4	3	3	3	2	3	
174	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
175	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
176	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
177	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
178	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
179	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
180	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
181	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
182	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
183	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
184	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
185	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
186	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
186	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
188	4	3	4	4	4	4	4	2	3	
189	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
191	3	4	3	4	3	4	4	2	3	
192	3	4	2	4	3	4	4	2	3	
193	4	4	3	4	3	3	4	1	3	
194	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
195	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
196	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
197	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
198	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
199	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
200	4	4	4	4	3	3	4	1	3	
201	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
202	3	3	4	4	4	3	4	1	3	
203	3	4	3	4	4	3	4	4	3	

204	3	3	3	4	4	3	4	1	3	
205	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
206	3	4	4	4	3	3	3	1	3	
207	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
208	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
209	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
210	4	4	4	4	3	4	4	1	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
214	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
215	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
218	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
219	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
220	4	4	4	4	4	3	4	1	3	
221	3	3	3	4	4	3	4	1	4	
222	3	3	3	4	4	4	4	1	3	
223	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
224	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
227	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
228	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
229	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
230	3	4	4	4	4	3	4	2	3	
231	3	4	4	4	4	3	3	2	4	
232	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
233	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
234	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
235	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
236	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
237	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
238	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
239	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
240	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
241	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
242	3	4	3	4	4	3	3	2	4	
243	3	4	3	4	4	3	3	2	3	
244	4	3	3	4	4	3	4	2	4	
245	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
246	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
247	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
248	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
249	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
250	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
251	4	4	4	4	4	3	4	1	4	
252	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
253	3	4	3	4	4	3	3	1	4	
254	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
255	3	4	3	4	4	3	4	1	4	
256	3	4	4	4	4	3	4	1	3	

257	4	4	4	4	4	3	4	2	3	
258	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
259	3	4	4	4	3	3	3	2	3	
260	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
261	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
262	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
263	3	4	4	4	3	3	3	2	3	
264	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
265	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
266	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
267	4	3	3	4	3	3	3	1	3	
268	4	3	4	4	3	3	3	2	3	
269	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
270	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
271	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
272	3	3	3	4	4	3	3	2	4	
273	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
274	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
275	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
276	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
277	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
278	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
279	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
280	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
281	3	3	4	4	4	3	3	2	4	
282	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
283	4	4	4	4	3	3	3	2	4	
284	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
285	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
286	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
287	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
288	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
289	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
290	4	4	3	4	4	3	3	2	3	
291	3	4	3	4	4	3	3	2	3	
292	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
293	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
294	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
295	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
296	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
297	3	3	4	4	4	3	3	2	4	
298	3	3	4	4	4	3	3	2	4	
299	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
300	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
301	3	3	3	4	4	4	3	2	3	
302	3	3	4	4	4	4	3	2	3	
303	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
304	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
305	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
306	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
307	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
308	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
309	4	4	3	4	3	3	3	3	4	

310	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
311	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
312	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
313	3	4	4	4	3	3	3	2	4	
314	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
315	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
316	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
317	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
318	4	3	4	4	4	3	3	2	4	
319	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
320	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
321	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
322	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
323	3	4	4	4	3	3	3	2	3	
324	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
325	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
326	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
327	3	4	3	4	3	4	3	2	3	
328	3	3	4	3	3	3	4	2	3	
329	3	4	4	4	3	4	4	2	3	
330	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
331	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
332	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
333	3	3	4	4	3	4	3	2	3	
334	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
335	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
336	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
337	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
338	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
Σnilai Unsur	1178	1192	1125	1312	1165	1113	1138	1065	1083	
NRR /Unsur	3,475	3,516	3,319	3,870	3,437	3,283	3,357	3,142	3,195	
NRR Terbagi/ Unsur	0,386	0,390	0,368	0,430	0,381	0,364	0,373	0,349	0,355	3,396
										**)
IKM Unit pelayanan										84,9

Keterangan :

U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
) = Jumlah NRR IKM tertimbang
) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per = Jumlah nilai per unsur dibagi
Unsur Jumlah kuesioner yang terisi
NRR = NRR per unsur x 0,1
tertimbang

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3,5
U2	Prosedur	3,5
U3	Waktu pelayanan	3,3
U4	Biaya/tarif	3,9
U5	Produk layanan	3,4
U6	Kompetensi pelaksana	3,3
U7	Perilaku pelaksana	3,4
U8	Sarana dan Prasarana	3,1
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,2

Perunsur :

IKM UNIT PELAYANAN :

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

an. Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan
Plt. Sekretaris

ANAS MUSLIM, S.H., MH
NIP. 198303252011011003

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

