

# PELAKSANAAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN**

**SEMESTER II TAHUN 2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Tata pemerintahan yang baik didasarkan pada dukungan penuh warga negara dalam pelaksanaan program pembangunan nasional. Secara umum, sebagian besar warga ingin mendapatkan efisiensi pelayanan tingkat tinggi dari pemerintah, terutama pelayanan dasar untuk kehidupan. Pada sisi ini setiap organisasi pemerintah termasuk didalamnya pemerintah daerah harus mendengarkan pandangan masyarakat tentang kebutuhan prioritas dalam kinerja pemberian layanan publik.

Persoalan mengemuka ketika pengelolaan layanan publik oleh pemerintah daerah begitu kompleks. Instansi pemerintah daerah adalah organisasi besar yang memiliki berbagai klien termasuk warga negara, komunitas bisnis, dan pegawai sektor publik atau swasta. Selanjutnya, salah satu peran penting instansi pemerintah adalah memberikan informasi dan pelayanan kepada setiap klaster tersebut, khususnya warga atau masyarakat. Disini jelas bahwa instansi pemerintah khususnya Pemerintah Daerah harus menyadari bahwa pemberian layanan mereka akan dievaluasi oleh warga.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan publik di Kabupaten OKU Selatan berkaitan dengan proses evaluasi untuk mengetahui gambaran fakta terkait berbagai kondisi layanan publik. Fakta tersebut dapat dilakukan melalui survei SKM pada layanan publik di Kabupaten OKU Selatan.

### **1.2. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk menyediakan informasi dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara

bertahap, konsisten dan berkesinambungan. Selain itu kegiatan survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk :

1. Mendapatkan gambaran lengkap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.
2. Menghasilkan rekomendasi kebijakan untuk peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Oku Selatan di masa yang akan datang

### **1.3. Unsur Pelayanan**

Unsur pelayanan dalam dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan publik pemerintah Kabupaten OKU Selatan terdiri dari :

1. Persyaratan Layanan.
2. Sistem Mekanisme Prosedur.
3. Waktu Penyelesaian.
4. Biaya/Tarif.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
9. Sarana dan Prasarana.

### **1.4. Metode Survei**

Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Populasi dalam penelitian ini yaitu orang yang telah/pernah menggunakan layanan publik di Kabupaten OKU Selatan. Sedangkan

perhitungan sampel berjumlah 205 orang. Adapun survei ini telah membagikan 205 kuesioner dan berhasil dikumpulkan/memenuhi syarat pengisian jawaban sehingga bisa diolah lebih lanjut sebesar 205 orang.

#### **1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

Penanggung jawab survei adalah Anas Muslim., S. H., MH dan pelaksana SKM adalah Hermawan, SE Istinganah, SE. Dan Tim.

#### **1.6. Jadwal Pelaksanaan Survei**

Survei dilakukan pada Bulan Juli-November 2024. Sedangkan kegiatan survei dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan survei ini yaitu :

- BAB I**           Pendahuluan
- Bab ini berisi latar belakang, tujuan, jenis pelayanan, unsur Survei Kepuasan Masyarakat, metode dan periode survei.
- BAB II**           Pelaksanaan Survei
- Bab ini berisi persiapan survei, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- BAB III**          Analisis dan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei  
Kepuasan Masyarakat
- Bab ini berisi analisis hasil survei kepuasan masyarakat dan Rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.
- BAB IV**          Penutup
- Bab ini berisi kesimpulan dari intisari hasil survei dan saran/rekomendasi yang memuat masukan kepada pihak terkait maupun pembina pelayanan publik.

## BAB II

### PELAKSANAAN SURVEI

#### 2.1. Persiapan Survei

Tahapan persiapan adalah tahapan awal sebagai penentu kegiatan selanjutnya terbagi atas 4 (empat) *output* yaitu :

1. Penyusunan Laporan Pendahuluan

Dalam rangka penyusunan Laporan Pendahuluan dilakukan beberapa kegiatan, baik yang bersifat kegiatan sendiri (*internal*) maupun kegiatan yang dilakukan bersama-sama dengan *user* (*eksternal*). Adapun kegiatan persiapan yang dilakukan bersama-sama dengan *user* (*eksternal*) sebagai berikut :

- a. Melakukan *kick off meeting* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat antara *user* (Bagian Organisasi Pemda OKU Selatan) dengan konsultan yang ditunjuk untuk menyamakan persepsi, pemahaman dan menyepakati terkait maksud dan tujuan survei, ruang lingkup survei, asas survei, metodologi survei serta *output* hasil survei.
- b. Mempresentasikan Rencana Kerja Konsultan dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.
- c. Mengumpulkan data-data awal (data sekunder) terkait rencana kerja dan pelaksanaan kegiatan survei, antara lain: data seluruh aktifitas layanan dan jumlah masyarakat yang dilayani dari masing-masing lokasi.

Dan kegiatan persiapan yang dilakukan sendiri oleh konsultan (*internal*), dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Menyusun tim survei, jadwal survei dan struktur organisasi pelaksana kegiatan survei.

- b. Menyiapkan tools yang dibutuhkan surveyor dan tim selama pelaksanaan kegiatan survei.
  - c. Menyiapkan materi *briefing* dan surat tugas kepada surveyor.
  - d. Menyiapkan usulan/masukan terkait materi kuesioner yang akan digunakan sebagai media survei.
2. Penyusunan Laporan Sela

Penyusunan Laporan Sela merupakan perbaikan dan penyempurnaan atas koreksi dari Laporan Pendahuluan yang berisi jadwal pelaksanaan survei dan pembagian kelompok kerja, *review design* kuesioner, serta penetapan jumlah responden.

3. Desain Kuesioner

Pertanyaan di dalam kuesioner mengandung unsur-unsur yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam Desain kuesioner dikenal beberapa jenis tipe pertanyaan, antara lain :

a. Pertanyaan Tertutup (*Closed Question*)

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan menggunakan skala *likert* 4 (empat) point dan membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan atas indikator-indikator pelayanan yang diharapkan.

b. Pertanyaan Terbuka (*Open Question*)

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan bersifat kualitatif, yang tidak membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan, tidak diukur dalam angka dan merupakan penjabaran atas indikator-indikator pertanyaan tertutup.

#### 4. Penentuan Responden

Penentuan responden pada masing-masing objek ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Jumlah responden minimal ditentukan dengan menggunakan tingkat kepercayaan  $(1-\alpha)$  minimal sebesar 90% dari rata-rata kunjungan masyarakat perbulan.

### 2.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Survei dilakukan pada lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan. Survei dilakukan pada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dari Pemerintah Daerah. Survei dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan *in depth interview*. Tahapan dalam melakukan survei penyebaran kuesioner dan *in depth interview* adalah :

1. Surveior memastikan responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan.
2. Surveior menanyakan jenis pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat yaitu relevan dengan objek pelayanan yang disurvei.
3. Surveior memberikan penjelasan tentang pelaksana kegiatan lapangan dari Bagian Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan. Selain itu surveyor menjelaskan juga latar belakang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Surveior mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.

### 2.3. Pengolahan Data

Pengolahan data dapat dilihat pada langkah-langkah dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut :

Pemeriksaan  
Data

Tabulasi Data

Pengkodean  
Data

Analisis Data

## Gambar 2.1

### Alur Proses Pengolahan data & Analisis Survei

Penjelasan dari proses pengolahan data dan analisis survei yaitu :

#### 1. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)

Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei.

Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain :

- a. Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau di drop, bilamana jawaban tidak lengkap;
- b. Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
- c. Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
- d. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.

#### 2. Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survei biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran.

#### 3. Proses Tabulasi Data

Proses tabulasi data adalah proses data entry atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri Bagian A (*Data Responden*), bagian B (*Closed Question*) dan bagian C (*Open Question*) ke dalam *soft copy* sesuai aplikasi yang digunakan. Dalam pengolahan data, menggunakan

aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dari *Microsoft Office*. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data. Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita entry, antara lain:

- a. Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, modus, dan median;

- b. Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan;
- c. Mencocokkan kembali data yang telah di entry dengan data yang ada pada kuesioner.

4. Proses Analisis Data

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**2.4. Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur layanan yang dikaji dan setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Pertimbangan}}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 11 unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,59	25-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	64,99 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,60 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

### 2.5. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaporan dari kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan ini meliputi :

1. Laporan Pendahuluan

Laporan ini memberikan informasi mengenai latar belakang, maksud & tujuan survei, ruang lingkup survei, metodologi yang akan dilaksanakan dan analisa survei, metode perumusan rekomendasi, materi studi, jadwal kerja, format dan rencana kertas kerja/ desain kuesioner yang akan digunakan.

2. Laporan Sela

Penyusunan Laporan Sela merupakan perbaikan dan penyempurnaan atas koreksi dari Laporan Pendahuluan yang berisi jadwal pelaksanaan

survei dan pembagian kelompok kerja, review desain kuesioner serta jumlah responden.

3. Draft Laporan Akhir

Laporan ini akan diserahkan pada saat hasil pengolahan data selesai dilakukan. Laporan ini berupa draft Laporan Akhir.

4. Laporan Akhir

Laporan Akhir merupakan laporan final dari keseluruhan kegiatan/ pekerjaan. Laporan ini akan diterbitkan segera setelah draft Laporan Akhir disetujui oleh user.

**BAB III**  
**ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**

**3.1. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat**

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didasarkan pada hasil rekapitulasi dan perhitungan jawaban kuesioner responden yang merujuk 9 (sembilan) unsur layanan publik sebagaimana yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**3.1.1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU SELATAN**

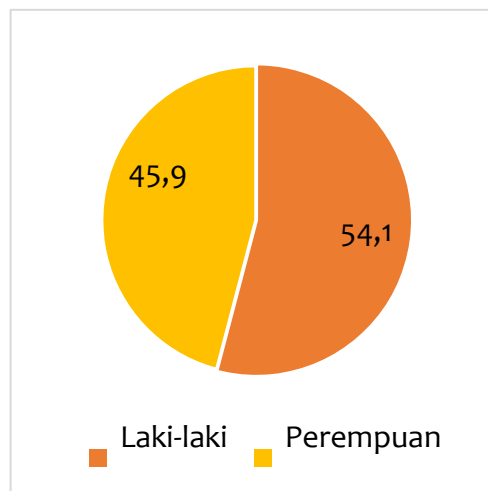
**3.1.1.1. Profil Responden**

Responden pada survei Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan tahun 2024 yaitu masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Adapun karakteristik responden ini terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

**1. Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil survei, berikut merupakan gambaran responden berdasarkan jenis kelamin :**Diagram 3.1**

**Jenis Kelamin Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

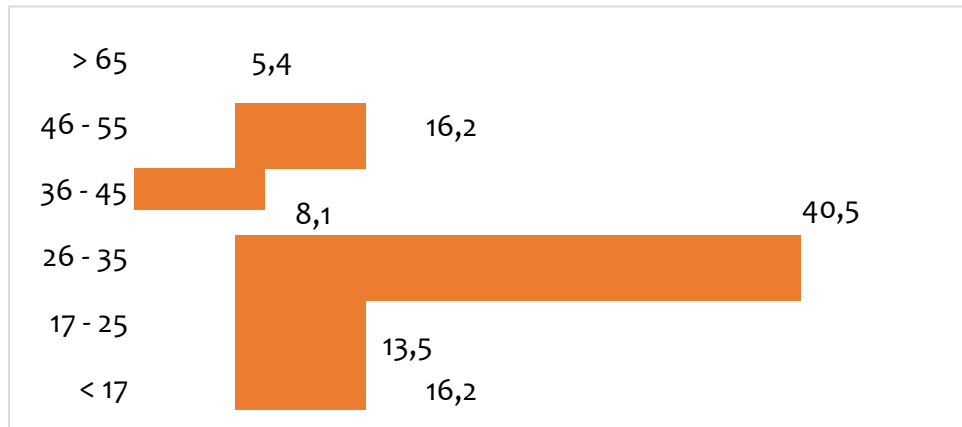


Berdasarkan Diagram 3.1 diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebesar 54,1%. Sedangkan jumlah responden perempuan sebesar sebesar 45,9%. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki dalam survei ini lebih banyak dari pada perempuan.

## 2. Usia

Berdasarkan hasil survei, berikut merupakan Gambaran responden berdasarkan usia :

**Grafik 3.1**  
**Usia Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

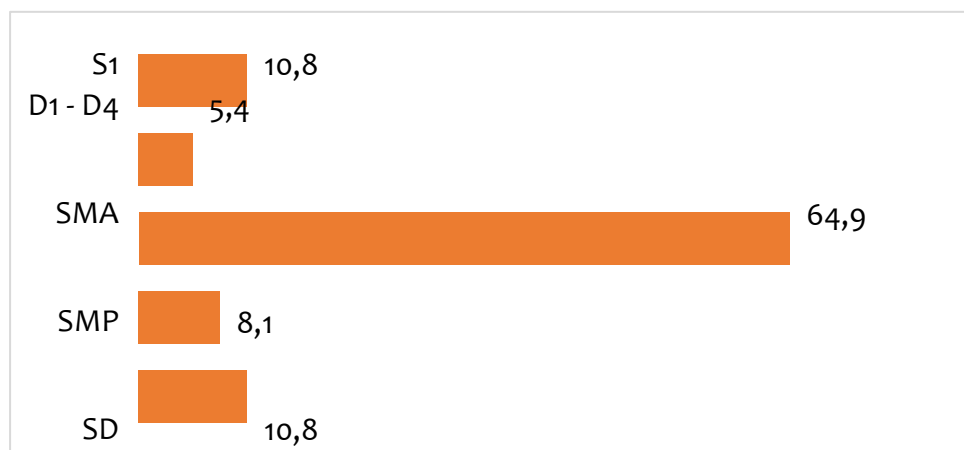


Berdasarkan Grafik 3.1 diketahui bahwa mayoritas usia responden dalam survei berkisar antara usia 26 tahun - 35 tahun yaitu sebesar 40,5%. Adapun peringkat selanjutnya berkisar usia 46 tahun - 55 tahun dan usia <17 tahun masing-masing sebesar 16,2%, usia 17 tahun - 25 tahun sebesar 13,5%, usia 36 tahun - 45 tahun sebesar 8,1%, dan responden yang paling sedikit yaitu usia 65 tahun ke atas sebesar 5,4%.

## 3. Pendidikan Formal Terakhir

Berdasarkan hasil survei, berikut merupakan gambaran responden berdasarkan pendidikan formal terakhir :

**Grafik 3.2**  
**Pendidikan Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**



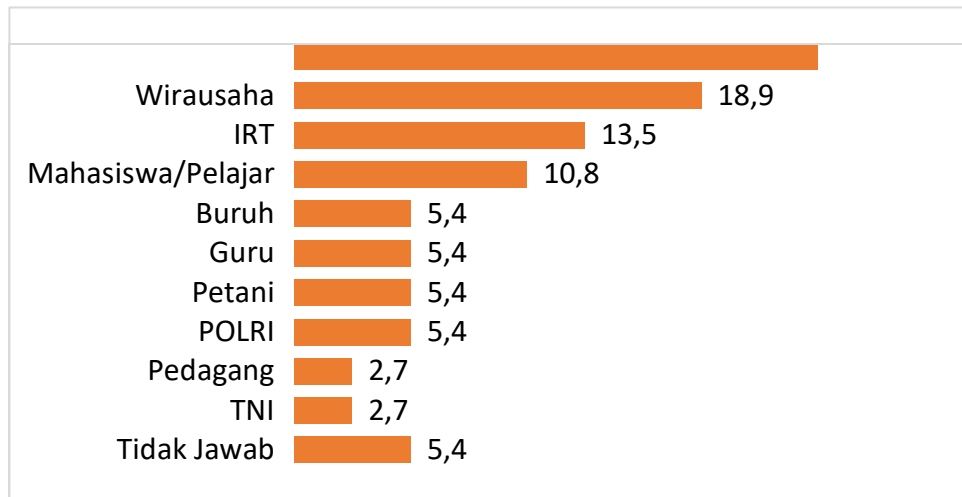
Berdasarkan Grafik 3.2 diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan terakhir responden dalam survei yaitu Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 64,9%. Adapun peringkat selanjutnya Sekolah Dasar (SD) dan Strata 1 (s1) sebesar 10,8%, Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebesar 8,1%, dan paling sedikit D1 - D4 sebesar 5,4%.

#### 4. Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei, berikut merupakan gambaran responden berdasarkan pekerjaan :

**Grafik 3.3**

**Pekerjaan Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**



Berdasarkan Grafik 3.3 diketahui bahwa mayoritas pekerjaan responden yaitu Pekerja Swasta sebesar 24,3%. Adapun peringkat selanjutnya yaitu Wirausaha sebesar 18,9%. Ibu Rumah Tangga (IRT) sebesar 13,5%, Mahasiswa/Pelajar sebesar 10,8%, Buruh sebesar 5,4%, Guru sebesar 5,4%, Petani sebesar 5,4%, POLRI sebesar 5,4%, Pedagang sebesar 2,7%, TNI sebesar 2,7% dan responden yang tidak menjawab sebesar 5,4%.

### 3.1.1.2. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan

Pada Survei Kepuasan Masyarakat, responden diminta untuk memberikan penilaian berdasarkan pengalamannya dalam memperoleh layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun hasil dari penilaian masyarakat tersebut dijabarkan melalui nilai SKM sebagaimana berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan**

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	2	3	4
U1	Persyaratan	3,5	0,384
U2	Prosedur	3,3	0,370
U3	Waktu Pelayanan	3,1	0,349
U4	Biaya/Tarif	3,3	0,372
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	0,368
U6	Kompetensi Pelaksana	3,2	0,358
U7	Perilaku Pelaksana	3,2	0,351
U8	Sarana dan Prasarana	3,1	0,347
U9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	2,8	0,313
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3,211</b>
<b>Nilai SKM setelah dikonversi (Ni x 25)</b>			<b>80,3</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>

Berdasarkan Tabel 3.1 diketahui bahwa nilai SKM konversi sebesar 80,3 yang berarti masuk dalam kategori nilai mutu pelayanan “baik” dengan nilai mutu huruf “B” karena memiliki rentan nilai interval konversi

76,61 – 88,30. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, nilai kinerja SKM setelah dikonversi ( $NI \times 25$ ) = 80,3

Hasil survei menunjukkan bahwa biaya/tarif layanan yang gratis memberikan kepuasan responden karena tidak mengeluarkan biaya untuk memproses suatu layanan sehingga mendorong kepuasan pelayanan tertinggi. Hasil survei menunjukkan juga terdapat permasalahan kejelasan Penanganan Pengaduan dan Masukan yang diberikan responden terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Responden menyampaikan pengaduan berkaitan dengan kejelasan waktu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memperjelas progres/keberlanjutan Penanganan Pengaduan dan Masukan responden. Hal ini bukan saja dapat mengubah layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang lebih baik, namun berkaitan juga dengan peningkatan kepuasan layanan masyarakat.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat disimpulkan bahwa :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan masuk dalam kategori **B**.
2. Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Selatan masuk dalam kategori **Baik**.

Meskipun secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil OKU Selatan masuk dalam kategori **Baik** namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

#### **1.2 Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan, yaitu:

1. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan **2,820**;
2. Unsur Sarana dan Prasarana **3,126**; dan
3. Unsur Waktu pelayanan **3,141**.

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Ogan

Komering Ulu Selatan sebesar 80,3. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,211.

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa masyarakat menginginkan proses pelayanan yang cepat dari segi waktu. Hal ini dirasakan sudah ada peningkatan sebab waktu penyelesaian dokumen kependudukan misalnya pembuatan e-KTP mulai dari pemberkasan sampai diterima ke masyarakat membutuhkan waktu 10 (Sepuluh) sampai 15 (Lima belas) menit. Adapun kendala yang dihadapi yaitu melonjaknya antrian masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, keterbatasan mesin perekaman e-KTP, Gangguan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ( SIAK)

Kendala yang kedua, yaitu sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai dimana dari hasil survei, masyarakat mengharapkan ruang tunggu representatif dan permanen dengan fasilitas pendukung yang memadai, Fasilitas pendingin ruangan masih kurang,.

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori **Baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa kurang puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil OKU Selatan 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.