LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE
JULI-AGUSTUS
TAHUN 2020

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

RINGKASAN EKSEKUTIF

Perubahan demi perubahan yang terjadi dalam peraturan mengenai Pemerintahan Daerah sering kali terjadi. Mulai dari adanya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 hingga terakhir berganti menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dalam berbagai perubahan tersebut, hal ini menuntut perubahan pengelolaan pemerintahan daerah yang mandiri, dengan kata lain pemerintah daerah diwajibkan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan pengelolaan pemerintahan dengan kemampuan sendiri.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam ranah otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan yang bermutu prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna layanan selaku warga negara sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur. Pemerintah pusat melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sudah 2 kali mengeluarkan SK guna menjadi pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. SK yang pertama dikeluarkan pada tahun 2004 yaitu Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah. Selanjutnya Pemerintah mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM.

Berdasarkan amanah pemerintah tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat ikut serta dalam menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada Tahun 2020 ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat mulai dari Bulan Juli sampai dengan Bulan Agustus. Berdasarkan hasil Survei dengan menyebar lembar kuesioner kepada masyarakat yang berkunjung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebanyak 25 sampel dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum dari tiap jenis pelayanan mempunyai nilai rata-rata SKM sebesar **88,58** dengan mutu pelayanan **A** dengan kinerja **Sangat Baik**. Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei, unsur kualitas sarana dan prasarana mendapatkan respon tertinggi dari masyarakat dan unsur yang mendapat respon terendah yaitu unsur kecepatan pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur selalu terhaturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat periode Juli - Agustus 2020.

Laporan ini berisikan langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan data serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dan kerja sama semua pihak serta Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Kami sadar bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu sangat diharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun bagi kami untuk menjadi acuan dalam perbaikan kedepannya. Besar harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat serta Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebagai fasilitator penyedia pelayanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Pontianak, November 2020

Plh. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

ERIKA, S.STP., M.Si.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19770607 199603 2 002

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Hukum 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat 3

1.5 Metode 4

1.6 Tim Survei Kepuasan Masyarakat 7

1.7 Jadwal Pelaksanaan 8

BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM **9**

2.1 Profil / Data Responden 9

2.2 Data Kuesioner 11

2.3 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat 12

2.4 Saran Perbaikan dari Responden 12

2.5 Hasil Analisis 13

2.6 Rencana Tindak Lanjut..... 14

2.7 Kelebihan dan Kekurangan tiap Unsur Penilaian..... 15

2.8 Perbandingan Hasil Survei 17

BAB III PENUTUP..... 18

3.1 Kesimpulan 18

3.2 Saran / Rekomendasi 18

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan publik (*user*). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga akan memberikan timbal balik bagi pihak penyelenggara itu sendiri dari masyarakat sebagai *user* utama baik di wilayah provinsi maupun kabupaten/kota. Respon dari masyarakat itu sendiri dapat digambarkan dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan oleh pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Adapun tujuan dari organisasi ini ialah mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan terciptanya pelayanan yang membahagiakan masyarakat melalui : kewenangan koordinasi; pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi; pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan; penyajian dan pemanfaatan data kependudukan; serta pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat mengacu kepada

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Provinsi Kalimantan Barat.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di tingkat provinsi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk meminta penilaian atau pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.

1.2 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat diantaranya :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat ialah :

1. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

3. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.

1.4 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi Kalimantan Barat yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

A. Dasar Hukum Pembentukan Dinas

1. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

   Pasal 1 Ayat (9)

   Dinas Daerah adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

   Pasal 2 butir (d.9)

   Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta urusan pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana.
2. Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 86 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.

B. Visi

Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Kalimantan Barat Melalui Percepatan Pembangunan Infrastruktur dan Perbaikan Tata Kelola Pemerintah.

C. Misi

1. Mewujudkan percepatan pembangunan infrastruktur.
2. Mewujudkan tata kelola pemerintahan berkualitas dengan prinsip-prinsip Good Governance.
3. Mewujudkan masyarakat yang sehat, cerdas, produktif dan inovatif.
4. Mewujudkan masyarakat sejahtera.
5. Mewujudkan masyarakat yang tertib.
6. Mewujudkan pembangunan berwawasan lingkungan.

D. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat mempunyai tugas melakukan perumusan kebijakan daerah di bidang bina pendaftaran penduduk, bina pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan data kependudukan dan hubungan antar lembaga di Provinsi Kalimantan Barat.

1.5 Metode

A. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat mencakup :

1. Kesesuaian Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Kecepatan pelayanan

   Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kesesuaian Biaya

   Kesesuaian biaya adalah kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

   Kesesuaian produk pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Petugas

   Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Petugas

   Perilaku Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

   Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang yang berbentuk alat atau materiil dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Objek Survei

   Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada tiap jenis pelayanan dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan yang mengacu kepada 9 (sembilan) indikator penilaian kepuasan masyarakat.

2. Proses Pengumpulan Data

   Jumlah responden pada kegiatan ini adalah 25 orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (*random*) pada saat melakukan kunjungan pada masing-masing jenis pelayanan. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel sebesar 25 orang. Survei dilakukan di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.

3. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji 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 :

$$\text{SKM} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \text{ X } \frac{\text{Nilai}}{\text{Pertimbangan}}$$

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

SKM unit pelayanan X 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 9 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 :

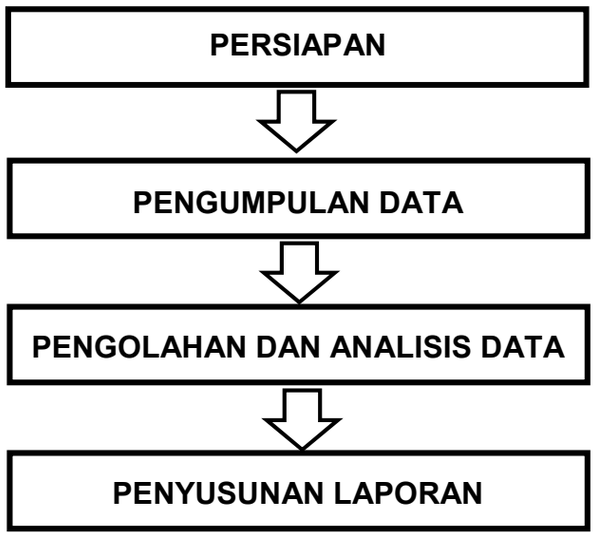
Tabel 1.1
Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 – 100,00	A	Sangat baik

4. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei dilakukan sebagai berikut :

Gambar 1.1 Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat



1.6 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim pelaksana dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat diantaranya :

Ketua : - Kepala Dinas

Sekretaris : - Sekretaris Dinas

Anggota : - Kepala Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk
- Kepala Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil
- Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan)
- Kepala Bidang Kelembagaan dan Pemanfaatan Data
- Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
- Martini Colesta Sita, S.STP. (Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat)
- Rizki Dwi Prayogi, S.STP. (Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat)

1.7 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat kali ini dilaksanakan per 1 Juli sampai dengan 31 Agustus 2020. Berikut jadwal kegiatan SKM tahun 2020 per Juli s.d. Agustus pada tabel :

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan SKM per Juli s.d. Agustus Tahun 2020

No	Kegiatan	Juni	Juli	Agu	Sep	Okt	Nov
1	Persiapan Bahan SKM	√					
2	Pelaksanaan SKM		√	√			
3	Input dan Klarifikasi Data				√		
4	Presentasi Hasil SKM				√		
5	Penyusunan Laporan SKM					√	
6	Penyampaian Laporan SKM						√

BAB II

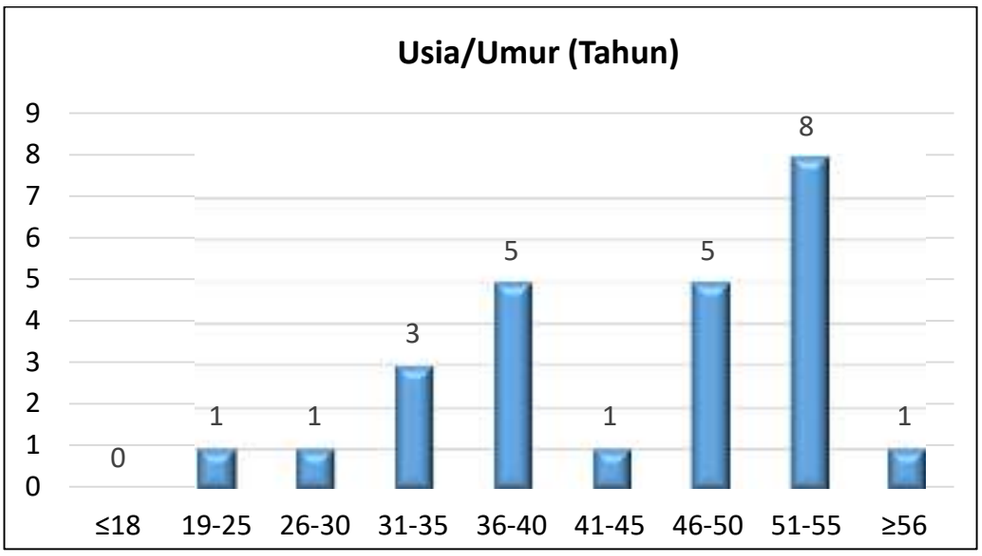
ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Profil / Data Responden

Berdasarkan responden yang dihimpun, dapat disampaikan profil sosio-demografi responden sebagai berikut :

A. Usia

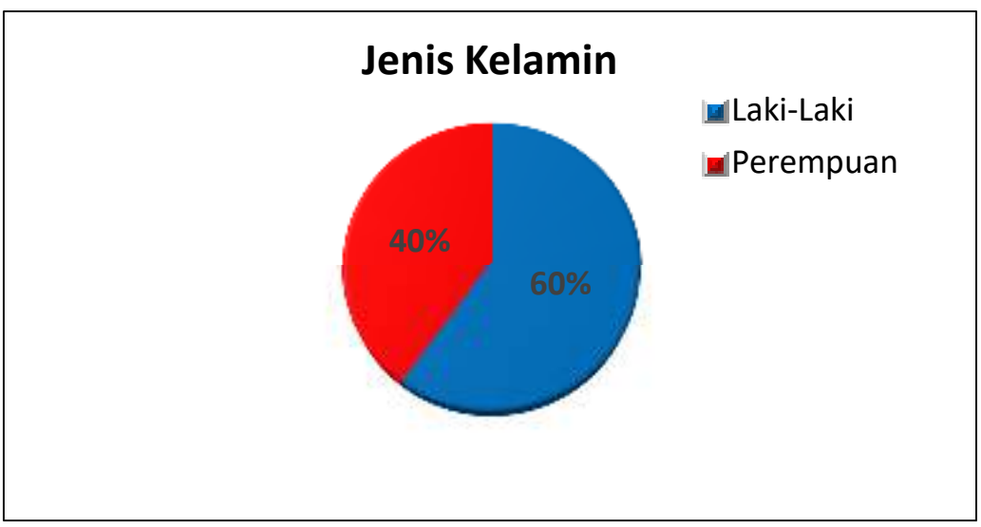
Grafik 2.1 Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa dari 25 sampel responden, kategori usia responden yang paling tinggi ialah responden dengan rentang usia antara 51-55 tahun dengan jumlah sebanyak 8 orang dan yang paling rendah adalah responden dengan rentang usia dibawah atau sama dengan 18 tahun.

B. Jenis Kelamin

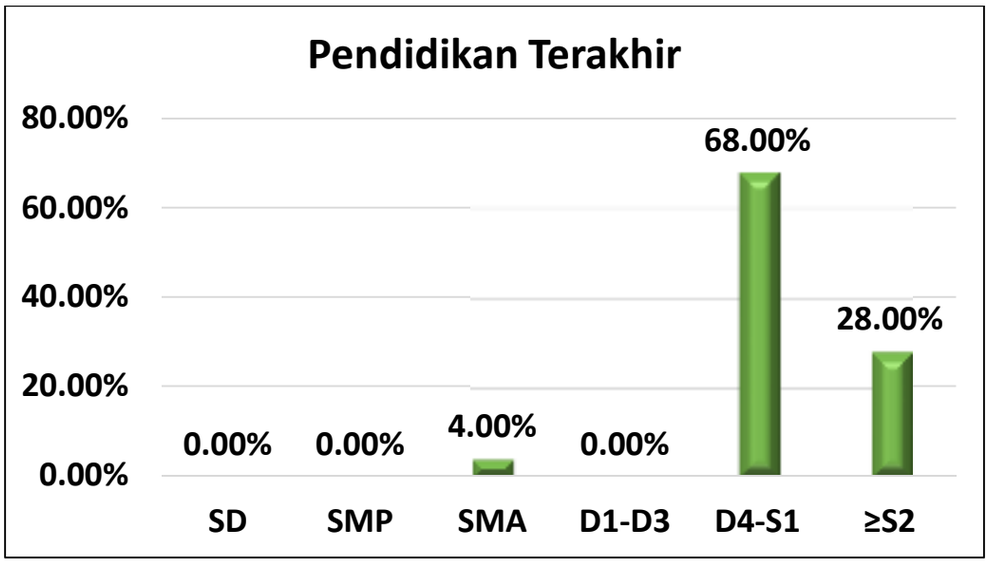
Grafik 2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa dari 25 sampel responden, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang lebih dominan ialah Laki-Laki yaitu sebanyak 15 orang (60%) kemudian disusul Perempuan sebanyak 10 orang (40%).

C. Pendidikan Terakhir

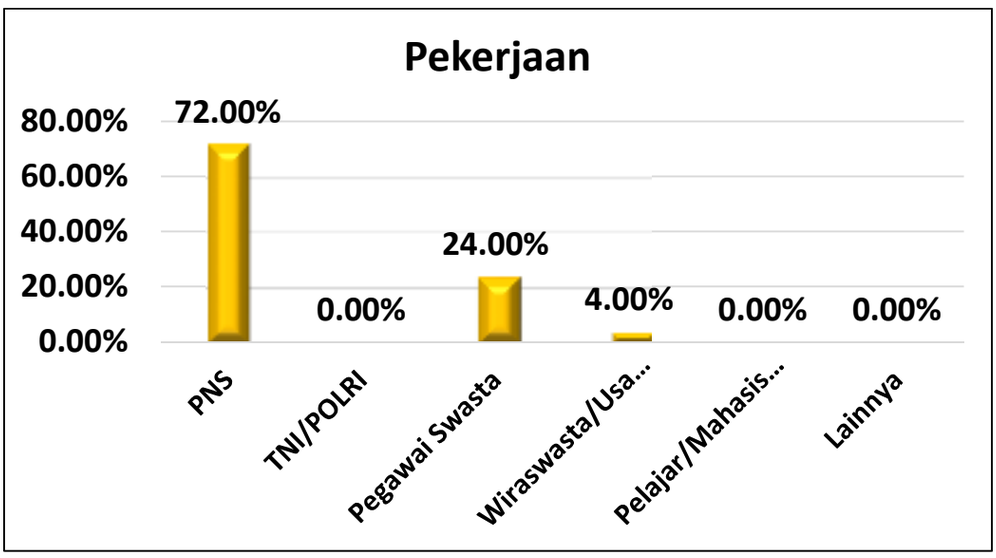
Grafik 2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Berdasarkan Grafik di atas diketahui bahwa dari 25 sampel responden, jumlah responden tertinggi berdasarkan pendidikan terakhir ialah responden dengan pendidikan D4 atau S1 sebanyak 17 orang (68%) kemudian yang terendah ialah responden dengan pendidikan SD, SMP dan D1 s.d. D3 yaitu sebanyak 0 orang (0%).

D. Pekerjaan

Grafik 2.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa dari 25 sampel responden, jumlah responden tertinggi berdasarkan jenis pekerjaan ialah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebanyak 18 orang (72%), kemudian responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah yaitu TNI/POLRI, Pelajar/Mahasiswa dan lainnya sebanyak 0 orang (0%).

2.2 Data Kuesioner

Berikut ini adalah data kuesioner dalam penilaian kepuasan masyarakat yang dibagi dalam tiap unsur penilaian berdasarkan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat :

Tabel 2.1 Data Kuesioner per Unit Penilaian Kepuasan Masyarakat

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	4	3	4	4	4
6	4	4	3	4	3	4	3	4	4
7	4	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	4	3	4	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	4	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	3	4	3	3	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	85	83	82	93	87	88	89	96	95
NRR / Unsur	3.400	3.320	3.280	3.720	3.480	3.520	3.560	3.840	3.800
NRR Tertimbang/ Unsur	0.377	0.369	0.364	0.413	0.386	0.391	0.395	0.426	0.422
IKM Unit pelayanan (Nilai Rata-Rata)								**3.543**	**88.578**

Data di atas menunjukkan beberapa unsur penilaian diantaranya : U1 (Kesesuaian Persyaratan), U2 (Prosedur Pelayanan), U3 (Kecepatan Pelayanan), U4 (Kesesuaian Biaya), U5 (Kesesuaian Pelayanan), U6 (Kompetensi Petugas), U7 (Perilaku Petugas Pelayanan), U8 (Kualitas Sarana dan Prasarana) dan U9 (Penanganan Pengaduan).

2.3 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berikut ini merupakan hasil rekapitulasi perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat :

Tabel 2.2 Hasil Rekapitulasi Perhitungan SKM

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.40	85	B	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.32	83	B	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.28	82	B	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.72	93	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.48	87	B	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.52	88	B	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.56	89	A	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.84	96	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.80	95	A	Sangat Baik
TOTAL		**3.54**	**88.58**	**A**	**Sangat Baik**

2.4 Saran Perbaikan dari Responden

Berikut beberapa saran perbaikan secara umum dari responden akan kepuasan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat :

1. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakat meningkat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat harus lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.
3. Keramahan pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
5. Kecepatan pelayanan agar lebih ditingkatkan.

2.5 Hasil Analisis

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat dilakukan menggunakan metode *simple random sampling* dengan objek sebanyak 25 (dua puluh lima) responden di lingkungan kantor dinas. Adapun mayoritas responden dari komposisi keseluruhan responden yang didapat berasal dari responden dengan jenis kelamin laki-laki yang berada dalam rentang usia 51-55 tahun dan berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan pendidikan terakhir Diploma IV atau setara Strata 1.

Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat adalah **88,58** atau dapat dikategorikan **Sangat Baik** (dapat dilihat pada **Tabel 2.2**). Hasil ini didapat dengan menyebar selebaran kuesioner kepada sebanyak 25 (dua puluh lima) responden secara acak yang mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.

Data pada **Tabel 2.2** menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur penilaian yang ada terdapat kategori unsur penilaian yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kategori “Kualitas Sarana dan Prasarana” (U8) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3.84. Sedangkan unsur penilaian dengan nilai terendah adalah kategori “Kecepatan Pelayanan” (U3) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3.28. Dari penilaian tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat memiliki kelebihan dalam hal sarana dan prasarana serta kekurangan dalam hal kecepatan pelayanan.

Tingginya respon positif masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana yang baik dari sejalan dengan sikap perilaku pegawai yang dinilai ramah dalam melayani masyarakat. Hal ini merupakan salah satu kelebihan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebagai organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik walaupun secara tidak langsung. Sebaliknya kurangnya respon baik masyarakat terhadap tingkat kecepatan pelayanan yang ada juga merupakan salah satu impresi dari tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat yang pada dasarnya bukan merupakan OPD dengan label pelayanan terpadu seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang melayani masyarakat secara langsung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat yang berada pada tingkat provinsi hanya mempunyai kewenangan dalam hal mengkoordinir, monitoring, evaluasi, konsultasi, informasi, verifikasi, audiensi dan lain sebagainya yang bersifat

terpusat. Sehingga tingkat kecepatan pelayanan secara langsung kepada masyarakat masih belum maksimal.

2.6 Rencana Tindak Lanjut

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

Berikut merupakan 9 (sembilan) unsur pelayanan berdasarkan ruang lingkup penilaian dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat, diantaranya :

a. Unsur Kesesuaian Persyaratan;
b. Unsur Prosedur Pelayanan;
c. Unsur Kecepatan Pelayanan;
d. Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya;
e. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan;
f. Unsur Kompetensi Petugas;
g. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan;
h. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana; dan
i. Unsur Penanganan Pengaduan.

Berkaitan dengan kesembilan unsur pelayanan tersebut kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, maka akan dilakukan upaya perbaikan berdasarkan penilaian unsur pelayanan mulai dari nilai yang terendah sampai dengan yang tertinggi sebagai berikut :

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan	3.28	Terbilang lambat	1. Sosialisasi dan pengawasan terhadap peningkatan kinerja aparatur. 2. Evaluasi rutin terhadap kecepatan kinerja aparatur.	3 Bulan	Kepala Dinas

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
2	Prosedur Pelayanan	3.32	Kurang mudah dipahami	1. Sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat. 2. Pemasangan SOP pelayanan di lingkungan kantor.	3 Bulan	Kepala Dinas
3	Kesesuaian Persyaratan	3.40	Kurang mudah dipahami	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat. 2. Pemasangan spanduk persyaratan di lingkungan kantor.	3 Bulan	Kepala Dinas
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.48	Masih beberapa produk pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan	1. Peningkatan kinerja petugas pelayanan. 2. Sosialisasi produk pelayanan kepada petugas pelayanan.	3 Bulan	Kepala Dinas
5	Kompetensi Petugas	3.52	Masih terdapat petugas yang kurang paham teknologi	1. Peningkatan kualitas aparatur terhadap teknologi (Bimtek).	3 Bulan	Kepala Dinas
6	Perilaku Petugas Pelayanan	3.56	Masih terdapat oknum petugas yang kurang ramah	1. Sosialisasi etika pelayanan kepada seluruh aparatur. 2. Evaluasi kinerja aparatur.	3 Bulan	Kepala Dinas
7	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3.72	Belum terdapat informasi biaya gratis pelayanan	1. Pemasangan spanduk/informasi mengenai biaya gratis pelayanan di lingkungan kantor. 2. Sosialisasi terkait biaya gratis pelayanan pada website dinas.	1 Bulan	Kepala Dinas

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
8	Penanganan Pengaduan	3.80	Masih terdapat pengguna pelayanan yang belum paham sistematika pengaduan pelayanan via *website*	1. Sosialisasi terkait tata cara pengaduan pelayanan via *website* kepada pengguna pelayanan.	3 Bulan	Kepala Dinas
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.84	Masih terdapat fasilitas penunjang yang sudah tidak layak guna di lingkungan kantor	1. Melakukan renovasi/ perbaikan fasilitas sarana dan prasarana di lingkungan kantor.	6-12 Bulan	Kepala Dinas

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa beberapa upaya yang akan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka menindaklanjuti keluhan masyarakat akan kekurangan pelayanan publik meliputi : Sosialisasi dan pengawasan terhadap peningkatan kinerja aparatur; Sosialisasi prosedur pelayanan; Pemasangan Standar Opersional Prosedur (SOP) di lingkungan kantor; Sosialisasi persyaratan pelayanan; Pemasangan spanduk persyaratan pelayanan; Sosialisasi produk pelayanan; Peningkatan kinerja petugas pelayanan; Peningkatan kualitas aparatur terkait teknologi; Sosialisasi etika pelayanan; Evaluasi kinerja aparatur; Pemasangan spanduk biaya gratis pelayanan; Sosialisasi tata cara penggunaan *website* pengaduan pelayanan; serta Melakukan renovasi/perbaikan fasilitas sarana dan prasarana di lingkungan kantor. Dengan demikian diharapkan agar kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat terkhusus pada unsur yang dinilai kurang dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperbaiki sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

2.7 Kelebihan dan Kekurangan tiap Unsur Penilaian

Berikut merupakan faktor dominan (kelebihan dan kekurangan) dari setiap unsur penilaian yang mencakup ruang lingkup penilaian kepuasan masyarakat diantaranya :

1. Kesesuaian Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

   Kelebihan : Persyaratan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

   Kekurangan : Pemahaman kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan yang masih kurang sehingga masih banyak pengguna pelayanan yang kurang mengerti akan persyaratan yang ada.

2. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

   Kelebihan : Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

   Kekurangan : Prosedur pelayanan yang ada masih belum dapat dipahami dengan baik oleh pengguna pelayanan.

3. Kecepatan pelayanan

   Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

   Kelebihan : Jangka waktu pelaksanaan pelayanan masih berada dalam batasan waktu yang sesuai dengan peraturan.

   Kekurangan : Sering kali pelayanan yang diberikan cenderung lambat dalam pelaksanaannya.

4. Kesesuaian Biaya

   Kesesuaian biaya adalah kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

   Kelebihan : Biaya dari pelayanan yang ada terbilang gratis atau semua ditanggung oleh pemerintah kecuali di luar ruang lingkup pelayanan seperti transport pribadi dan lain-lain.

   Kekurangan : Masih belum ada publikasi terkait biaya pelayanan yang ada pada kantor.

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

   Kesesuaian produk pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kelebihan : Kesesuaian produk pelayanan dinilai sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kekurangan : Masih terdapat beberapa produk pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pengguna pelayanan.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Kelebihan : Kompetensi petugas dinilai sudah baik dan menguasai terhadap bidang masing-masing.

Kekurangan : Masih terdapat beberapa petugas yang kurang menguasai perkembangan teknologi.

7. Perilaku Petugas

Perilaku Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

Kelebihan : Sikap dan perilaku petugas dinilai rata-rata sudah terbilang baik dalam hal pelayanan kepada pengguna pelayanan.

Kekurangan : Masih terdapat 1 atau 2 petugas yang kurang baik dalam melayani masyarakat.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang yang berbentuk alat atau materiil dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

Kelebihan : Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat dapat dikatakan sudah memenuhi standar pelayanan sebagai alat penunjang segala kegiatan yang ada.

Kekurangan : Masih ada beberapa sarana dan prasarana penunjang yang dinilai kurang layak pakai seperti bangunan kantor.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kelebihan : Penanganan pengaduan masyarakat sudah dapat dikatakan baik dalam manajemennya karena sudah terintegrasi dengan website sehingga lebih memudahkan pengguna pelayanan dalam melaksanakan pengaduan pelayanan.

Kekurangan : Masih terdapat pengguna pelayanan yang belum paham mengenai tata cara pengaduan pelayanan via website.

2.8 Perbandingan Hasil Survei

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat kali ini merupakan pelaksanaan kegiatan yang pertama. Sehingga masih belum ada perbandingan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode sebelumnya yang akan dijadikan sebagai bahan acuan atau bahan perbandingan hasil survei pada kegiatan kali ini.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang pertama kali dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat per 01 Juli sampai dengan 31 Agustus Tahun 2020, yaitu :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kali ini telah terhimpun sebanyak 25 (dua puluh lima) responden beserta data dari kuesioner yang disebar kepada pengguna pelayanan menggunakan metode *simple random sampling*.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) konversi sebesar **88.58** yang berarti masuk dalam kategori "**Sangat Baik**" dengan mutu pelayanan "**A**".
3. Nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terendah ada pada unsur penilaian Kecepatan Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **3.28**. Sedangkan nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertinggi ada pada unsur penilaian Kualitas Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **3.84**.

3.2 Saran / Rekomendasi

Adapun saran atau rekomendasi perbaikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat terkait penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada sebagai berikut :

1. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakat meningkat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat harus lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.
3. Keramahan pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
5. Kecepatan pelayanan agar lebih ditingkatkan.
6. Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.

LAMPIRAN

TABEL PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

JENIS LAYANAN : KONSULTASI; PENYEDIA INFORMASI, VERIFIKASI DAN PEMANFAATAN DATA KEPENDUDUKAN; AUDIENSI INSTANSI PEMERINTAH, PEMERINTAH DAERAH DAN LEMBAGA LAIN; SERTA PENYEDIAAN NARASUMBER.

Data Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Penddikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan	Saran perbaikan, masukan & harapan
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	≥S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/ Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya		
1	*1*	*1*	*2*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*1*	*1*
1	50	1						1		1						3	Dalam penjelasan yang lebih detail/spesifik terhadap konsumen, agar diselenggarakan sosialisasi.
2	50	1							1	1						3	Cukup memuaskan.
3	40		1						1	1						3	
4	36		1					1		1						3	
5	33		1					1				1				3	
6	55		1					1		1						3	
7	44	1						1					1			3	
8	40		1					1		1						3	
9	54	1						1		1						3	
10	34	1						1		1						3	
11	47	1							1	1						3	
12	56		1					1		1						3	

1	*1*	*1*	*2*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*1*	*1*
13	35		1					1		1						3	
14	53		1						1	1						3	
15	53	1						1		1						3	
16	55	1							1	1						3	
17	24	1						1		1						3	
18	55	1						1		1						3	Peningkatan pelayanan harus terus dilanjutkan agar kepuasan masyarakat meningkat.
19	40	1						1				1				3	
20	54	1							1			1				3	
21	39	1						1				1				3	
22	54	1						1				1				3	
23	49	1							1	1						3	Terus berinovasi.
24	26		1			1						1				3	Pertahankan dan tingkatkan keramahan pegawai.
25	46		1					1		1						3	Tingkatkan terus pelayanan dan sukses selalu.
Jmlh	44.88	15	10	0	0	1	0	17	7	18	0	6	1	0	0		
%		**60 %**	**40 %**	**0 %**	**0 %**	**4 %**	**0%**	**68%**	**28%**	**72%**	**0%**	**24%**	**4%**	**0%**	**0%**		

PUBLIKASI HASIL SKM - IKM PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2020
Periode Survei : (01 Juli 2020) s.d. (31 Agustus 2020)

NILAI IKM :

88,58

MUTU PELAYANAN :
A
KINERJA PELAYANAN :
SANGAT BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : KONSULTASI; PENYEDIA INFORMASI, VERIFIKASI DAN PEMANFAATAN DATA KEPENDUDUKAN; AUDIENSI INSTANSI PEMERINTAH, PEMERINTAH DAERAH DAN LEMBAGA LAIN; SERTA PENYEDIAAN NARASUMBER.

RESPONDEN

JUMLAH : 25 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 15 ORANG **; P = 10** ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 18 orang
19 – 25 th : 1 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 4 orang	SMA/K/ MA : 1 orang	Peg. Swasta : 6 orang
36 – 45 th : 6 orang	D-1/ D-3 : 0 orang	Wiraswasta/Usahawan: 1 orang
46 – 55 th : 13 orang	D-4 / S-1 : 17 orang	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
≥ 56 th : 1 orang	≥ S-2 : 7 orang	Lainnya : 0 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT