



DISDUKCAPIL
KABUPATEN LAMONGAN

ORIGINAL

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT [SKM]

JASA KONSULTANSI BERORIENTASI LAYANAN-JASA SURVEI
PENELITIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMONGAN

2023

SKM



PT SUCOFINDO
CABANG UTAMA SURABAYA
Assure Your Confidence

Graha Sucofindo:
Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya
Telp. 031-5469123 Ext. 2023 Fax. 031-5469144
Website: www.sucofindo.co.id



DISDUKCAPIL
KABUPATEN LAMONGAN

COPY

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT [SKM]

JASA KONSULTANSI BERORIENTASI LAYANAN-JASA SURVEI
PENELITIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMONGAN

2023

SKM



Konsultan:



PT SUCOFINDO
CABANG UTAMA SURABAYA
Assure Your Confidence

Graha Sucofindo:
Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya
Telp. 031-5469123 Ext. 2023 Fax. 031-5469144
Website: www.sucofindo.co.id



KATA PENGANTAR

Berdasarkan Surat Perjanjian (SPK) Nomor: 050/04/413.107/SPK/IKM/X/2023 Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan-Jasa Survei Penelitian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, bersama ini kami sampaikan Laporan Akhir Pekerjaan.

Laporan ini merupakan bagian dari realisasi kegiatan Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan-Jasa Survei Penelitian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dengan PT SUCOFINDO Cabang Utama Surabaya sebagai konsultan pelaksana kegiatan.

Laporan ini berisikan antara lain: latar belakang, maksud dan tujuan, metode kegiatan, jadwal waktu pelaksanaan pekerjaan, ruang lingkup pekerjaan, profil responden, metodologi, gambaran umum, analisis data dan pembahasan serta penutup yang berisi kesimpulan dan rekomendasi.

Demikian, semoga laporan ini bisa dijadikan salah satu referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, dengan harapan dapat menjadi instansi pelayanan publik yang lebih baik lagi sebagaimana harapan masyarakat pengguna layanan.

Surabaya, 21 November 2023

PT Superintending Company of
Indonesia (PT SUCOFINDO)
Cabang Utama Surabaya

TIM PENYUSUNAN





DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	vii
<i>Executive Summary</i>	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Dasar Hukum	I-3
1.3 Maksud dan Tujuan	I-3
1.4 Sasaran	I-4
1.5 Lokasi Kegiatan	I-4
1.6 Manfaat	I-5
1.7 Ruang Lingkup Kegiatan	I-5
1.8 Jangka Waktu dan Jadwal Kegiatan	I-7
1.9 Keluaran Kegiatan (<i>Out-Put</i>)	I-8

BAB II PROFIL RESPONDEN, PENGERTIAN, PRINSIP DAN UNSUR SKM

2.1 Profil Responden	II-1
2.2 Pengertian	II-2
2.3 Prinsip	II-3
2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	II-4

BAB III METODOLOGI

3.1 Periode Survei	III-1
3.2 Metode Penelitian	III-1
3.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei	III-2
3.4 Penyusunan Laporan	III-3
3.5 Langkah-langkah Penyusunan SKM	III-4
3.6 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	III-5
3.7 Pelaksanaan Pengumpulan Data	III-9
3.8 Pengolahan Data	III-10

BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Lamongan	IV-1
4.2 Kedudukan dan Susunan Organisasi Disdukcapil Lamongan	IV-3





4.3	Tugas dan Fungsi Disdukcapil Lamongan	IV-4
4.4	Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lamongan	IV-10
4.5	Lokasi Pelayanan	IV-11

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1	Deskripsi Responden dan Hasil IKM Setiap Jenis Pelayanan	V-1
1.	Pelayanan KTP Elektronik	V-1
2.	Pelayanan Kartu Keluarga	V-6
3.	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	V-11
4.	Pelayanan Akta Kelahiran	V-15
5.	Pelayanan Akta Kematian	V-20
5.2	Deskripsi Responden (Gabungan/Komposit)	V-24
1.	Usia/Umur	V-24
2.	Jenis Kelamin	V-25
3.	Pendidikan	V-26
4.	Profesi atau Jenis Pekerjaan	V-28
5.	Jenis Layanan yang Diterima	V-29
6.	Lokasi Pelayanan	V-31
7.	Sumber Informasi Pelayanan Disdukcapil Diperoleh	V-32
5.3	Analisis Data dan Pembahasan (Gabungan/Komposit)	V-33
5.4	Perbandingan IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan	V-45
5.5	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	V-49

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Rekomendasi dan Saran	VI-3

LAMPIRAN-LAMPIRAN





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Kegiatan	I-7
Tabel 3.1	Populasi Penduduk Kabupaten Lamongan.....	III-7
Tabel 3.2	Sampel Krejcie dan Morgan	III-8
Tabel 3.3	Jumlah Target Responden	III-9
Tabel 3.4	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	III-11
Tabel 3.5	Unsur SKM.....	III-12
Tabel 4.1	Lokasi Pelayanan	IV-11
Tabel 5.1	Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur (Pelayanan KTP Elektronik)	V-2
Tabel 5.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pelayanan KTP Elektronik)	V-3
Tabel 5.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan KTP Elektronik) ..	V-3
Tabel 5.4	Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Pelayanan KTP Elektronik)	V-4
Tabel 5.5	IKM Pelayanan KTP Elektronik.....	V-5
Tabel 5.6	Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur (Pelayanan Kartu Keluarga)	V-6
Tabel 5.7	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pelayanan Kartu Keluarga)	V-7
Tabel 5.8	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan Kartu Keluarga) ..	V-8
Tabel 5.9	Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Pelayanan Kartu Keluarga)	V-9
Tabel 5.10	IKM Pelayanan Kartu Keluarga	V-10
Tabel 5.11	Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur (Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)).....	V-11
Tabel 5.12	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)).....	V-12
Tabel 5.13	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)).....	V-13
Tabel 5.14	Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)).....	V-14
Tabel 5.15	IKM Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).....	V-15
Tabel 5.16	Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur (Pelayanan Akta Kelahiran).....	V-15





Tabel 5.17	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pelayanan Akta Kelahiran).....	V-16
Tabel 5.18	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan Akta Kelahiran)...	V-17
Tabel 5.19	Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Pelayanan Akta Kelahiran).....	V-18
Tabel 5.20	IKM Pelayanan Akta Kelahiran.....	V-19
Tabel 5.21	Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur (Pelayanan Akta Kematian).....	V-20
Tabel 5.22	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pelayanan Akta Kematian).....	V-21
Tabel 5.23	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan Akta Kematian)...	V-22
Tabel 5.24	Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Pelayanan Akta Kematian).....	V-23
Tabel 5.25	IKM Pelayanan Akta Kematian.....	V-24
Tabel 5.26	Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur (Gabungan/Komposit)	V-24
Tabel 5.27	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Gabungan/Komposit)	V-26
Tabel 5.28	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Gabungan/Komposit)	V-27
Tabel 5.29	Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Gabungan/Komposit)	V-28
Tabel 5.30	Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima (Gabungan/Komposit)	V-30
Tabel 5.31	Data Responden Berdasarkan Lokasi Pelayanan Pekerjaan (Gabungan/Komposit)	V-31
Tabel 5.32	Data Responden Berdasarkan Sumber Informasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lamongan Diperoleh (Gabungan/Komposit)	V-32
Tabel 5.33	Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023	V-34
Tabel 5.34	Keluhan Responden terhadap Pelayanan	V-38
Tabel 5.35	Frekuensi Keluhan Responden	V-39
Tabel 5.36	Saran / Masukan Responden terhadap Pelayanan	V-41
Tabel 5.37	Frekuensi Saran / Masukan Responden.....	V-43
Tabel 5.38	Apresiasi Responden terhadap Pelayanan.....	V-44
Tabel 5.39	Perbandingan IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan 2021-2023	V-45





<i>Tabel 5.40 Perbandingan IKM Per Unsur.....</i>	<i>V-47</i>
<i>Tabel 5.41 Perbandingan IKM berdasarkan Jenis Layanan</i>	<i>V-48</i>
<i>Tabel 5.42 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023</i>	<i>V-52</i>





DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1	Sebaran data responden berdasarkan kelompok usia (KTP Elektronik).....	V-2
Gambar 5.2	Sebaran data responden berdasarkan jenis kelamin (KTP Elektronik).....	V-3
Gambar 5.3	Sebaran data responden berdasarkan latar belakang pendidikan (KTP Elektronik).....	V-4
Gambar 5.4	Sebaran data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan (KTP Elektronik)	V-5
Gambar 5.5	Sebaran data responden berdasarkan kelompok usia (Kartu Keluarga).....	V-7
Gambar 5.6	Sebaran data responden berdasarkan jenis kelamin (Kartu Keluarga).....	V-8
Gambar 5.7	Sebaran data responden berdasarkan latar belakang pendidikan (Kartu Keluarga).....	V-9
Gambar 5.8	Sebaran data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan (Kartu Keluarga)	V-10
Gambar 5.9	Sebaran data responden berdasarkan kelompok usia (KIA).....	V-11
Gambar 5.10	Sebaran data responden berdasarkan jenis kelamin (KIA).....	V-12
Gambar 5.11	Sebaran data responden berdasarkan latar belakang pendidikan (KIA)	V-13
Gambar 5.12	Sebaran data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan (KIA)	V-14
Gambar 5.13	Sebaran data responden berdasarkan kelompok usia (Akta Kelahiran)	V-16
Gambar 5.14	Sebaran data responden berdasarkan jenis kelamin (Akta Kelahiran)	V-17
Gambar 5.15	Sebaran data responden berdasarkan latar belakang pendidikan (Akta Kelahiran)	V-18
Gambar 5.16	Sebaran data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan (Akta Kelahiran).....	V-19
Gambar 5.17	Sebaran data responden berdasarkan kelompok usia (Akta Kematian)	V-20
Gambar 5.18	Sebaran data responden berdasarkan jenis kelamin (Akta Kematian)	V-21





Gambar 5.19	Sebaran data responden berdasarkan latar belakang pendidikan (Akta Kematian)	V-22
Gambar 5.20	Sebaran data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan (Akta Kematian).....	V-23
Gambar 5.21	Sebaran data responden berdasarkan kelompok usia (Gabungan/Komposit)	V-25
Gambar 5.22	Sebaran data responden berdasarkan jenis kelamin (Gabungan/Komposit)	V-26
Gambar 5.23	Sebaran data responden berdasarkan latar belakang pendidikan (Gabungan/Komposit)	V-28
Gambar 5.24	Sebaran data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan (Gabungan/Komposit).....	V-29
Gambar 5.25	Sebaran data responden berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima (Gabungan/Komposit)	V-31
Gambar 5.26	Sebaran data responden berdasarkan Lokasi Pelayanan (Gabungan/Komposit)	V-32
Gambar 5.27	Sebaran data responden berdasarkan Sumber Informasi Pelayanan (Gabungan/Komposit).....	V-33
Gambar 5.29	Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan	V-37
Gambar 5.30	Persentase Keluhan Responden.....	V-40
Gambar 5.31	Persentase Saran/Masukan Responden	V-44
Gambar 5.32	Perbandingan IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2021-2023	V-46
Gambar 5.33	Perbandingan IKM Per Unsur	V-47
Gambar 5.34	Perbandingan IKM berdasarkan Jenis Layanan	V-49





EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan survei yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan pada kinerja Tahun 2023. Responden pada kegiatan SKM ini merupakan masyarakat yang telah mengakses dan mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023 dengan jumlah 384 responden.

Pelaksanaan SKM ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan juga merupakan wujud kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan terhadap peraturan tersebut.

Langkah-langkah pelaksanaan kegiatan SKM dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner (fisik), wawancara (tatap muka), metode ini dilakukan untuk memperoleh pendapatan atau jawaban masyarakat secara langsung. Jawaban dari responden kemudian dianalisis dalam bentuk data tabel dan grafik/gambar serta disusun narasi agar mudah dipahami.

Kemudian, diperoleh hasil perbandingan IKM per Unsur yaitu: **3 (tiga) tertinggi** yaitu U4 biaya/tarif (98,37), U8 penanganan pengaduan, saran dan masukan (96,03), serta U9 sarana dan prasarana (86,78). Kemudian, **3 (tiga) terendah** adalah U3 waktu penyelesaian (79,04), U5 produk spesifikasi jenis pelayanan (82,16), dan U1 persyaratan (79,04).

Serta diperoleh hasil IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan (Komposit/Gabungan) dengan data rata-rata kinerja yang baik, terdapat 2 (dua) unsur pelayanan (biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan kinerja yang sangat baik atau dengan mutu pelayanan A (sangat baik) dan 7 (tujuh) unsur lainnya yaitu unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana dan unsur sarana dan prasarana walaupun dengan mutu B (baik). Kemudian, **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,45** dengan hasil konversi **86,23** atau masuk dalam kategori kinerja **B (BAIK)**.





BAB I

PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Tujuan kebijakan Reformasi Birokrasi di Indonesia adalah untuk membangun profil dan perilaku aparatur negara yang memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui perubahan pola pikir dan budaya kerja dalam sistem manajemen pemerintahan.

Kualitas pelayanan yang dinamis dan harus selalu ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat, menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik.

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki.





Salahsatu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan berbagai Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengamanatkan untuk melaksanakan layanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang.

Hal ini tentunya sejalan dengan agenda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam mempercepat dan mewujudkan tercapainya tujuan reformasi birokrasi pada Pemerintah Daerah. Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut terdapat 8 (delapan) area perubahan yaitu perubahan organisasi, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia, aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culturset*) aparatur.

Maka, untuk mewujudkan adanya perubahan tersebut telah dijabarkan dalam Program Reformasi Birokrasi Instansi pemerintah diantaranya yaitu Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Salahsatu target yang ingin dicapai melalui program ini adalah meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing perangkat daerah.

Salahsatu upaya yang perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah dengan melakukan survei terhadap pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai acuan untuk melakukan survei pelayanan publik tersebut pemerintah telah



mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 Ayat 1 peraturan ini juga mengamanatkan bahwa “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.”

Sebagai salah satu upaya perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu diketahui letak kelemahan pelayanan tersebut. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat serta sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan upaya tindakan perbaikan yang berkelanjutan di masa mendatang.

1.2 Dasar Hukum

Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dimaksud yaitu: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan disamping juga menyiapkan rencana tindak lanjut perbaikan guna





meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Sedangkan tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, untuk mendapatkan *feedback* atau umpan balik atas kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan atau peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Dan tujuan lainnya yang akan dicapai dalam survei dimaksud adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan perbaikan berkelanjutan. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan yang bersangkutan.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari kegiatan SKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Lokasi Kegiatan

Lokasi kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan



Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023 ini adalah kegiatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan.

1.6 Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketuainya 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. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
7. Tersedia media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

1.7 Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam pekerjaan ini setidaknya mencakup entitas yang tertera pada PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan



Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi :

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) 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, keterampilan, dan, pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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



9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain entitas yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, ruang lingkup survei dapat mencakup hal-hal krusial lain semisal fasilitas. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk angka/indeks dan deskripsi kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan.

1.8 Jangka Waktu dan Jadwal Kegiatan

Jangka waktu dan jadwal kegiatan Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan-Jasa Survei Penelitian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan ini selama satu bulan (tiga puluh hari kalender) atau mulai tanggal 23 Oktober 2023 s.d. 21 November 2023 dengan jadwal sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

NO	KEGIATAN	OKTOBER 2023										NOVEMBER 2023																		
		23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Tahap Persiapan	■	■																											
2	Review studi yang pernah dilakukan			■																										
3	Pembahasan kuesioner dan pengesahan				■																									
4	Menghimpun data sekunder					■																								
5	Pengumpulan data primer/survei						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Input, analisis data primer dan sekunder							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7	Penyusunan laporan akhir																													
8	Pembahasan laporan akhir																													
9	Penyerahan laporan akhir																													

Sumber: Data usulan teknis diolah, 2023





1.9 Keluaran Kegiatan (*Out-Put*)

Keluaran (*out-put*) kegiatan Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan-Jasa Survei Penelitian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023 adalah dokumen yang memuat hasil survei kepuasan masyarakat (indeks kepuasan masyarakat), analisa dan rencana tindak lanjut (RTL) guna perbaikan berkelanjutan.





BAB II

PROFIL RESPONDEN, PENGERTIAN, PRINSIP DAN UNSUR SKM



2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan usia/umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Responden berdasarkan Umur/Usia dikelompokkan menjadi responden usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

Responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dikelompokkan menjadi laki-laki dan perempuan. Sedangkan responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2 ke atas. Responden berdasarkan Pekerjaan Utama dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI/POLRI, swasta/BUMN, wirausaha, pelajar/mahasiswa dan lainnya.

Responden berdasarkan jenis layanan yang diterima dikelompokkan menjadi layanan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah Masuk, Surat Pindah Keluar, Validasi NIK, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKKT), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan Non Muslim, Akta Perceraian Non Muslim, Akta Pengakuan/Pengesahan Anak/Pengangkatan Anak (Adopsi), dan Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (Redaksional)/Penerbitan Akta Hilang.



Kemudian untuk responden berdasarkan lokasi pelayanan dikelompokkan menjadi Mal Pelayanan Publik (MPP)/Disdukcapil Kabupaten Lamongan dan lokasi lainnya. Sedangkan responden berdasarkan dari mana sumber informasi pelayanan Disdukcapil diperoleh yaitu: Disdukcapil/MPP, Kelurahan, RSU/Puskesmas, Klinik Bersalin/PMB, KUA, Ormas, Online, dan Lainnya.

2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan atau yang kemudian disebut dengan Disdukcapil/MPP Kabupaten Lamongan.
4. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.



6. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
9. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
10. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
12. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

2.3 Prinsip

Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip:



1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah di akses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif.** Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan.** Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan.** Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas.** Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pelaksanaan SKM ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan prinsip pelayanan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan menggunakan 9



unsur yang “*Relevan*”, “*Valid*” dan “*Reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu 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, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana.** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.





- 9. Sarana dan prasarana.** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).





BAB III

METODOLOGI



3.1 Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya atau minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan perumusan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Di masa kondisi dengan segala aspek keterbatasan yang ada diantaranya waktu, anggaran dan biaya, maka berdasarkan rencana program atau agenda kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, periode survei dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali.

3.2 Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak



digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok 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.

3.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dilakukan dengan urutan kegiatan mulai dari perencanaan, persiapan, survei, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;



- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

3.4 Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi pokok dalam laporan SKM mencakup latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan serta tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1. Pendahuluan

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei maupun yang perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan IKM.
- c. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan



berisi tentang inti sari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkret pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan, selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

3.5 Langkah-langkah Penyusunan SKM

1. Penyiapan Bahan Survei

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan publik. Kuesioner untuk melakukan survei tersebut dibagi atas 2 (dua) bagian utama yaitu:

- a. Bagian I : Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan;
- b. Bagian II : Mutu pelayanan publik yaitu pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai. Sedangkan lembar tambahan yang disertakan dalam kuesioner tersebut adalah bagian keluhan dan saran yang ingin disampaikan responden secara tertulis.

2. Bentuk jawaban

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.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- b. Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c. Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3.6 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:



$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \} \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

2. Jumlah Responden

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik yang pernah menjadi pengguna layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam satu tahun terakhir atau setelah survei tahun sebelumnya dilakukan.

Batasan tersebut perlu dilakukan agar diperoleh responden yang masih dapat mengingat kualitas layanan publik yang diterima dan jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi. Prinsip utama dalam penentuan rancangan sampel bahwa jumlah unit sampel yang ada serta keharusan untuk mengakomodasi terambilnya responden yang representatif, yaitu sejauh mana jumlah responden mampu merepresentasikan persepsi populasi yang sebenarnya, yang hal ini akan menentukan tingkat akurasi penelitian.

Berdasarkan data DKB Semester I 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023, jumlah penduduk Kabupaten Lamongan dapat dilihat pada tabel berikut ini.





Tabel 3.1 Populasi Penduduk Kabupaten Lamongan

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK
1	2	3
1	SUKORAME	21.617
2	BLULUK	23.094
3	MODO	51.189
4	NGIMBANG	49.428
5	BABAT	91.277
6	KEDUNGPRING	61.918
7	BRONDONG	78.263
8	LAREN	51.029
9	SEKARAN	44.520
10	MADURAN	34.179
11	SAMBENG	52.737
12	SUGIO	63.112
13	PUCUK	48.827
14	PACIRAN	99.688
15	SOLOKURO	49.700
16	MANTUP	46.789
17	SUKODADI	59.349
18	KARANGGENENG	44.232
19	KEMBANGBAHU	50.583
20	KALITENGAH	36.395
21	TURI	55.210
22	LAMONGAN	70.848
23	TIKUNG	47.362
24	KARANGBINANGUN	40.902
25	DEKET	44.024
26	GLAGAH	41.366
27	SARIREJO	25.589
JUMLAH		1.383.227

Sumber : DKB Sem I 2023, DISDUKCAPIL Lamongan, 2023

Berdasarkan tabel tersebut populasi penduduk Kabupaten Lamongan sejumlah **1.383.227** jiwa yang kemudian dijadikan sebagai entitas populasi untuk kegiatan survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023.



Untuk menentukan jumlah responden berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dapat melihat pada **Tabel Krejcie dan Morgan** berikut.

Tabel 3.2 Sampel Krejcie dan Morgan

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	301
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
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017



Mengacu tabel atau rumus *Krejcie dan Morgan*, dari jumlah populasi penduduk Kabupaten Lamongan **1.383.227** maka diperoleh jumlah responden adalah **384** untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023.

Tabel 3.3 Jumlah Target Responden

Jumlah atau Target Responden SKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023	384 Responden
--	----------------------

Sumber: Data Sekunder, diolah

3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Sedangkan kegiatan survei dilaksanakan pada saat pelayanan dan mendatangi langsung ke masyarakat/responden yang telah menerima pelayanan berdasarkan *database* atau informasi dari pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Kegiatan survei menggunakan metode wawancara atau survei langsung dengan protokol kesehatan yang ketat. Kegiatan pengumpulan data responden berlangsung selama satu bulan.

3.7 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terkait pendapatnya terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:



- a. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas dibidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat pusat, provinsi maupun kabupaten/kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Dalam hal ini unit independen yang dimaksud adalah PT SUCOFINDO sebagai konsultan pelaksanaanya.

3.8 Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan 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 IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$



Jika diperlukan, 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 :

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayanan, maka dapat dilihat dari tabel sebagai mana tersebut di bawah ini.

Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	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

Sumber: Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer/sistem *database* yaitu dengan cara data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan



untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3.5 Unsur SKM

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Sumber: Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017





Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $X \times 25 = y$
 - 2) Mutu Pelayanan (lihat tabel 3.4)
 - 3) Kinerja unit pelayanan (lihat tabel 3.4)
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.





BAB IV

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN



4.1 Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Lamongan

1. Profil Disdukcapil Kabupaten Lamongan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan merupakan salahsatu instansi pemerintah di Kabupaten Lamongan yang memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat yang beralamat di Jl. Veteran No. 51, Lamongan / Telp. (0322) 321322. Disdukcapil Kabupaten Lamongan terus berupaya meningkatkan dan memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan prima dan selalu dilakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) salahsatunya dengan menggunakan instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Visi dan Misi Disdukcapil Kabupaten Lamongan

Merupakan pandangan jauh ke depan yang harus diwujudkan pada masa yang akan datang, dengan memiliki Visi, arah kegiatan yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi jelas dan terfokus.

VISI: "*Terwujudnya Kejayaan Lamongan Yang Berkeadilan*".

Pemahaman atas pernyataan Visi tersebut mengandung makna terjalinnya sinergi yang dinamis antara masyarakat, Pemerintah Kabupaten dan *stakeholder's* dalam merealisasikan dan semakin memantapkan pembangunan Kabupaten Lamongan secara komprehensif.





Secara filosofis Visi tersebut dapat dijelaskan melalui makna yang terkandung di dalamnya, yaitu:

1. Kejayaan Lamongan adalah suatu kondisi terwujudnya Lamongan sebagai Kabupaten unggul dan maju, sejahtera lahir batin, terdepan dalam pembangunan infrastruktur, ekonomi dan sumber daya manusia di Jawa Timur.
2. Berkeadilan adalah suatu kondisi Lamongan yang semakin merata pelaksanaan pembangunan dan kondisi sosial ekonomi masyarakatnya serta semakin menurun kondisi ketimpangan antar wilayah. Berkeadilan juga bermakna keberpihakan untuk melindungi dan membina masyarakat yang secara ekonomi dan social yang secara kategori memerlukan perhatian lebih dengan kehadiran Pemerintah Daerah.

MISI:

- a. Mewujudkan Kemandirian Ekonomi Daerah melalui Optimalisasi Potensi Sektor Unggulan;
- b. Mencetak SDM unggul, berdaya saing dan berahklak yang responsive terhadap perubahan jaman;
- c. Membangun infrastruktur handal dan berkeadilan yang berwawasan lingkungan;
- d. Mewujudkan Kehidupan bermasyarakat yang sejahtera, religius-berbudaya, aktif dalam pembangunan, serta lingkungan yang aman dan tentram;
- e. Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang dinamis, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya optimalisasi reformasi birokrasi.





4.2 Kedudukan dan Susunan Organisasi Disdukcapil Lamongan

Berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 67 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

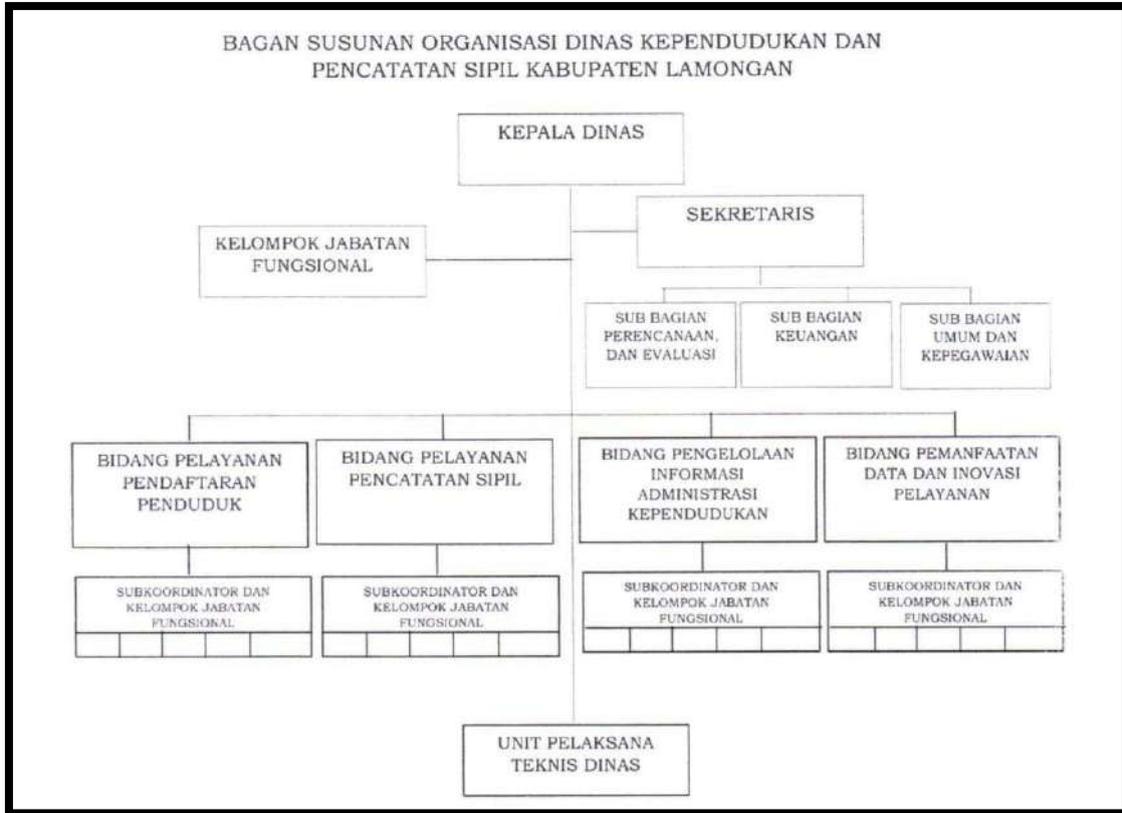
Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Susunan organisasai Dinas terdiri dari:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretaris, yang membawahi:
 - 1) Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
 - 2) Sub Bagian Keuangan; dan
 - 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi kelompok jabatan fungsional
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi kelompok jabatan fungsional
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi kelompok jabatan fungsional
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi kelompok jabatan fungsional
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 67 Tahun 2021 sebagai berikut:





Gambar 4.1 Bagan Susunan Organisasi Disdukcapil Kab. Lamongan
Sumber: Peraturan Bupati Lamongan Nomor 67 Tahun 2021

4.3 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Lamongan

Berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 67 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Kepala Dinas mempunyai tugas:

- a. Merumuskan teknis dan strategis;
- b. Melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Daerah.

Dan menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan



- pencatatan sipil;
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - d. Pelaksanaan administrasi dinas; dan
 - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat, mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi serta memberikan dukungan pelayanan teknis dan administrasi kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan dan asset, hubungan masyarakat kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Dan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana, program, anggaran dan perundang-undangan;
- b. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, rumah tangga, Kerjasama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi;
- c. Pelaksanaan koordinasi pelayanan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan dan asset perangkat daerah, dan urusan rumah tangga;
- d. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas bidang;
- e. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana perangkat daerah;
- f. Pelaksanaan koordinasi penyelesaian laporan pertanggungjawaban keuangan dan kinerja;





- g. Pelayanan teknis administrative kepada Kepala Dinas dan semua satuan unit kerja di lingkungan Dinas, dan
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi, mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan penyusunan program kerja Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
- b. Melaksanakan koordinasi dalam penyusunan program kerja di lingkup Dinas;
- c. Melaksanakan penyusunan bahan perumusan LKjIP, LPPD, LKPJ Dinas;
- d. Melaksanakan penyusunan bahan Kerjasama dan penelitian;
- e. Melaksanakan koordinasi dalam perumusan bahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Rencana Strategis, Rencana Kerja, Indikator Kinerja Utama, Perjanjian Kinerja dan dokumen perencanaan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- f. Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan teknis penyusunan rencana operasional berupa petunjuk teknis, Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan Minimal dan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas;
- g. Melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas secara rutin dan incidental Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Keuangan, mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan penyusunan program kerja Sub Bagian keuangan;
- b. Melaksanakan koordinasi dalam perumusan bahan Rencana Kerja dan Anggaran, Dokumen Pelaksanaan Anggaran serta perubahan anggaran sesuai ketentuan dan plafon anggaran yang ditetapkan;





- c. Melaksanakan penyusunan pembuatan daftar gaji dan tunjangan daerah serta pembayaran lainnya;
- d. Melaksanakan administrasi anggaran Dinas;
- e. Melaksanakan verifikasi keuangan;
- f. Melaksanakan perbendaharaan umum keuangan dan penyiapan bahan pertanggungjawaban serta laporan keuangan;
- g. Melaksanakan koordinasi dan penyusunan bahan tindaklanjut Laporan Hasil Pemeriksaan lingkup Dinas;
- h. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas secara rutin dan incidental Sub Bagian Keuangan;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan penyusunan program kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Melaksanakan pengelolaan tata persuratan, tatalaksana dan kearsipan;
- c. Melaksanakan penyusunan bahan urusan administrasi kepegawaian dan peningkatan sumber daya manusia kepegawaian;
- d. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan sarana dan prasarana, pengurusan rumah tangga, perlengkapan, pemeliharaan/perawatan lingkungan kantor, kendaraan dan aset lainnya serta ketertiban, keindahan dan keamanan kantor;
- e. Melaksanakan pengelolaan dan penatausahaan aset dinas;
- f. Melaksanakan penyusunan bahan pengkajian penataan kelembagaan, analisis jabatan, analisis beban kerja dan evaluasi jabatan lingkup Dinas;
- g. Melakukan administrasi perjalanan dinas, keprotokolan, urusan hubungan masyarakat dan pengelolaan informasi publik;



- h. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas secara rutin dan insidental Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan Bertanggungjawab kepada Sekretaris.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mempunyai tugas melaksanakan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Dan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk; dan
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, mempunyai tugas melaksanakan kebijakan di bidang pelayanan pencatatan sipil. Dan menyelenggarakan fungsi:

- a. Menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;





- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil; dan
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, mempunyai tugas melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Dan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, mempunyai tugas melaksanakan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Dan menyelenggarakan fungsi:

- a. Menyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan



- administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
 - f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan; dan
 - h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Unit Pelaksana Teknis Dinas, melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang pada Dinas. Ketentuan lebih lanjut mengenai kewenangan, kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas diatur dalam Peraturan Bupati.

Kelompok Jabatan Fungsional, mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan bidang tenaga fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.4 Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lamongan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, yaitu sebagai berikut :

Dokumen Kependudukan, meliputi :

- Biodata Penduduk
- Kartu Keluarga (KK)
- Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Surat Keterangan Kependudukan; dan
- Akta Pencatatan Sipil





Surat Keterangan Kependudukan, meliputi :

- Surat Keterangan Pindah
- Surat Keterangan Pindah Datang
- Surat Keterangan Kelahiran
- Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
- Surat Keterangan Tempat Tinggal
- Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
- Surat Keterangan Kematian
- Surat Keterangan Pengangkatan Anak
- Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
- Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas.

4.5 Lokasi Pelayanan

Berdasarkan lokasi kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023 ini adalah kegiatan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Lamongan.

Tabel 4.1 Lokasi Pelayanan

Nama Instansi	Alamat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan	Jl. Veteran No. 51 Lamongan Telp. (0322) 321322
Mal Pelayanan Publik Lamongan	Jl. Lamongrejo No.120, Dapur Barat, Sidokumpul, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62214

Sumber : Data sekunder diolah, 2023





BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN



Sebagaimana telah disampaikan pada bab sebelumnya, bahwa target responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023 adalah masyarakat pengguna layanan di Disdukcapil Kabupaten Lamongan. Dari hasil kegiatan survei yang telah dilaksanakan, diperoleh data survei **384 responden**.

Data survei 384 responden tersebut terdiri dari: (1) KTP Elektronik 262 responden, (2) Kartu Keluarga 55 responden, (3) Kartu Identitas Anak (KIA) 12 responden, (4) Surat Pindah Masuk 4 responden, (5) Surat Pindah Keluar 6 responden, (6) Validasi NIK 2 responden, (7) Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKKT) 2 responden, (8) Akta Kelahiran 20 responden, (9) Akta Kematian 19 responden, (10) Akta Perkawinan Non Muslim 0 responden, (11) Akta Perceraian Non Muslim 0 responden, (12) Akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak 0 responden dan (13) Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (Redaksional)/Penertiban Akta Hilang 2 responden. Jenis-jenis pelayanan akan dibahas pada kegiatan pembahasan berikut ini dan jenis pelayanan yang tidak terdapat responden atau mendapatkan responden namun kurang dari sepuluh selanjutnya tidak akan keluarkan indeksinya.

5.1 Deskripsi Responden dan Hasil IKM Setiap Jenis Pelayanan

1. Pelayanan KTP Elektronik

a. Usia/Umur

Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun,



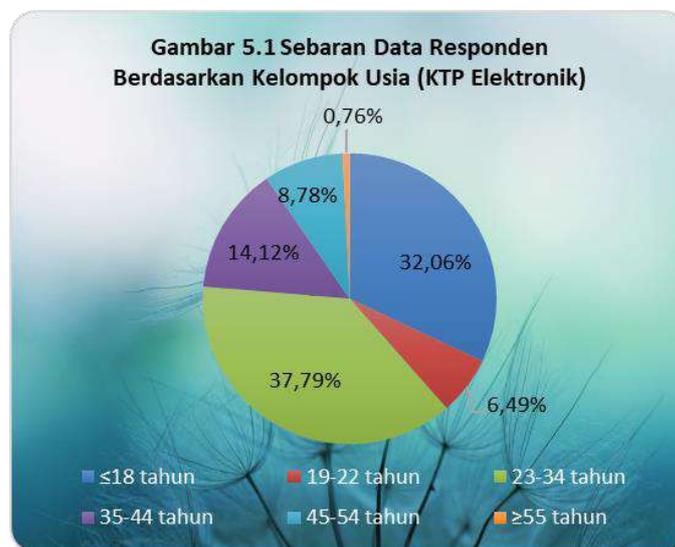
usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur
(Pelayanan KTP Elektronik)

No	Usia/Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 tahun	84	32,06%
2	19-22 tahun	17	6,49%
3	23-34 tahun	99	37,79%
4	35-44 tahun	37	14,12%
5	45-54 tahun	23	8,78%
6	≥55 tahun	2	0,76%
	Jumlah	262	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas pada rentang usia 23-34 tahun dengan frekuensi 99 responden atau sebesar 37,79%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

b. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan.

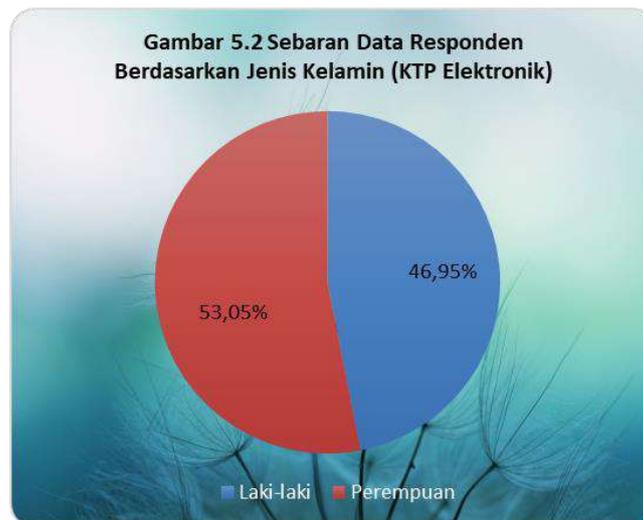


Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Pelayanan KTP Elektronik)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	123	46,95%
2	Perempuan	139	53,05%
	Jumlah	262	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 139 responden atau 53,05% dan yang berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 123 responden atau 46,95%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

c. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan yaitu dari tingkatan SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2 ke atas.

Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan KTP Elektronik)

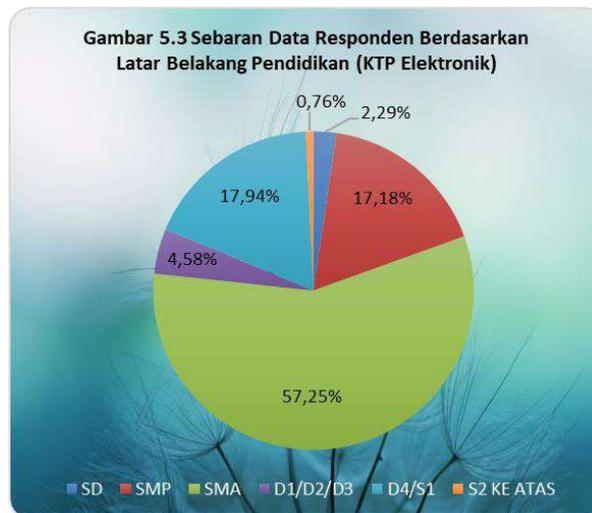
No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	6	2,29%
2	SMP	45	17,18%



No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
3	SMA	150	57,25%
4	D1/D2/D3	12	4,58%
5	D4/S1	47	17,94%
6	S2 KE ATAS	2	0,76%
	Jumlah	262	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sebagaimana tabel di atas, diperoleh data bahwa mayoritas responden pada pelayanan ini adalah berpendidikan SMA dengan frekuensi 150 responden atau 57,25%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

d. Profesi atau Jenis Pekerjaan

Data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas PNS, TNI/POLRI, Swasta/BUMN, Wirausaha, Mahasiswa dan lainnya.

Tabel 5.4 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Pelayanan KTP Elektronik)

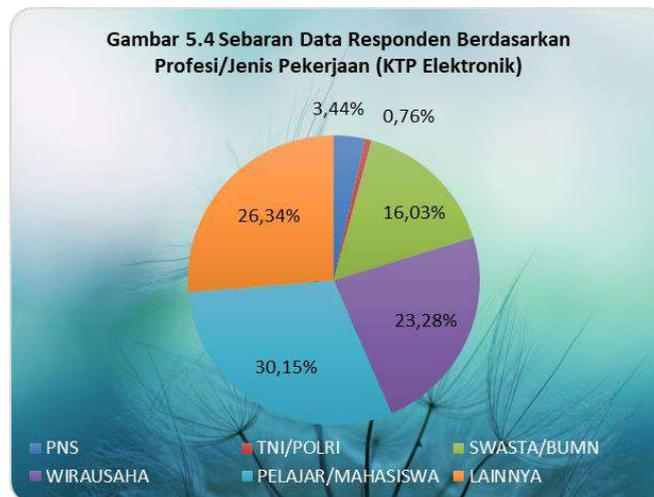
No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	9	3,44%
2	TNI/POLRI	2	0,76%
3	SWASTA/BUMN	42	16,03%
4	WIRAUSAHA	61	23,28%



No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
5	PELAJAR/MAHASISWA	79	30,15%
6	LAINNYA	69	26,34%
	Jumlah	262	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas berprofesi/jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan frekuensi 79 responden atau 30,15%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

e. IKM Pelayanan KTP Elektronik

Diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,47 (86,71) atau masuk dalam kategori kinerja B (BAIK), sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5 IKM Pelayanan KTP Elektronik

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,32	0,37	83,11	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	0,37	84,06	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,18	0,35	79,58	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,92	0,44	98,09	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	0,37	82,92	B	Baik



No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
6	Kompetensi Pelaksana	3,39	0,38	84,83	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,37	0,37	84,16	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88	0,43	97,04	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,50	0,39	87,40	B	Baik
	Jumlah	31,25	3,47	781,20		
	Nilai IKM			86,71	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

2. Pelayanan Kartu Keluarga

a. Usia/Umur

Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

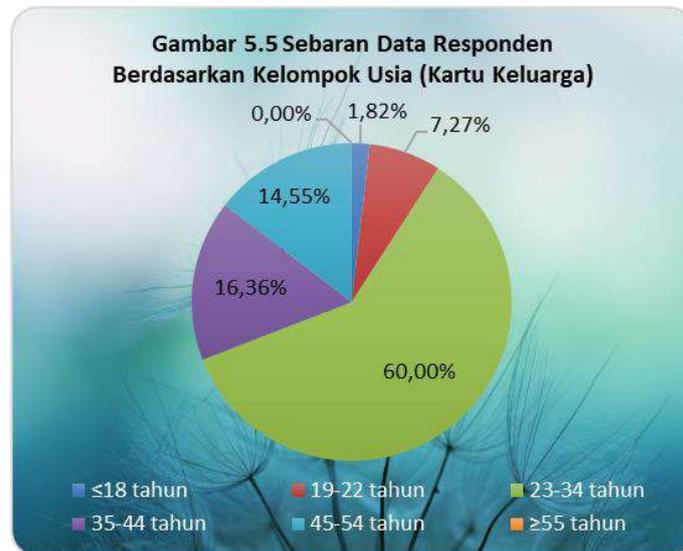
Tabel 5.6 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur (Pelayanan Kartu Keluarga)

No	Usia/Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 tahun	1	1,82%
2	19-22 tahun	4	7,27%
3	23-34 tahun	33	60,00%
4	35-44 tahun	9	16,36%
5	45-54 tahun	8	14,55%
6	≥55 tahun	0	0,00%
	Jumlah	55	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas pada rentang usia 23-34 tahun dengan frekuensi 33 responden atau sebesar 60,00%.





Sumber: Data primer diolah, 2023

b. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan.

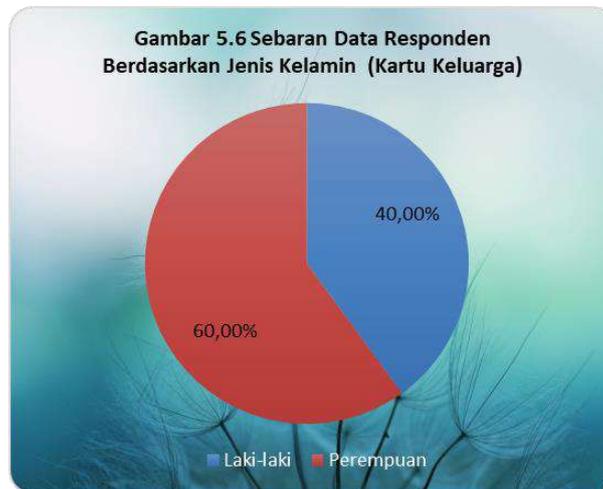
Tabel 5.7 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pelayanan Kartu Keluarga)

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	22	40,00%
2	Perempuan	33	60,00%
	Jumlah	55	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 33 responden atau 60,00% dan yang berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 22 responden atau 40,00%.





Sumber: Data primer diolah, 2023

c. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu dari tingkatan SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2 ke atas.

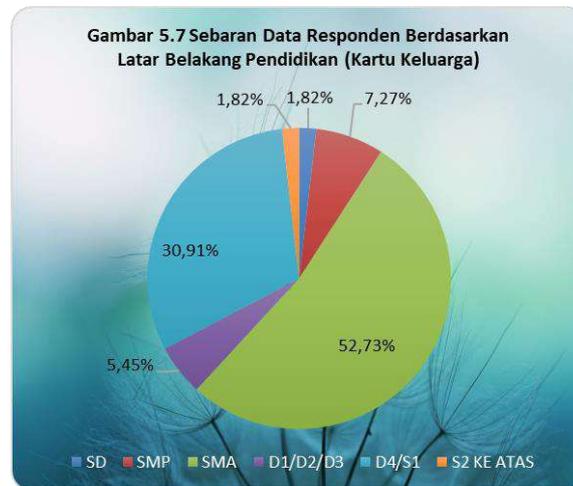
Tabel 5.8 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan Kartu Keluarga)

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	1	1,82%
2	SMP	4	7,27%
3	SMA	29	52,73%
4	D1/D2/D3	3	5,45%
5	D4/S1	17	30,91%
6	S2 KE ATAS	1	1,82%
	Jumlah	55	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sebagaimana tabel di atas, diperoleh data bahwa mayoritas responden pada pelayanan ini adalah berpendidikan SMA dengan frekuensi 29 responden atau 52,73%.





Sumber: Data primer diolah, 2023

d. Profesi atau Jenis Pekerjaan

Data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas PNS, TNI/POLRI, Swasta/BUMN, Wirausaha, Mahasiswa dan lainnya.

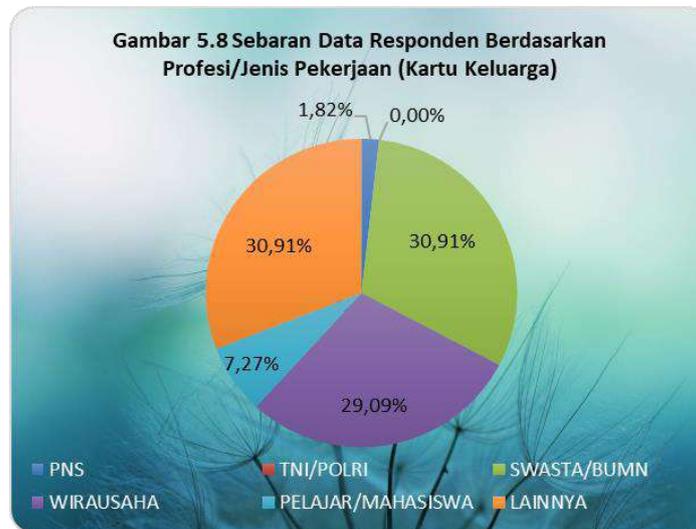
Tabel 5.9 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Pelayanan Kartu Keluarga)

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	1	1,82%
2	TNI/POLRI	0	0,00%
3	SWASTA/BUMN	17	30,91%
4	WIRAUSAHA	16	29,09%
5	PELAJAR/MAHASISWA	4	7,27%
6	LAINNYA	17	30,91%
	Jumlah	55	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas berprofesi/jenis pekerjaan swasta/BUMN dan lainnya (diantaranya berprofesi guru, petani dan lain sebagainya) dengan masing-masing frekuensi 17 responden atau 30,91% dan berprofesi sebagai wirausaha dengan frekuensi 16 responden atau 29,09%.





Sumber: Data primer diolah, 2023

e. IKM Pelayanan Kartu Keluarga

Diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,37 (84,26) atau masuk dalam kategori kinerja B (BAIK), sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.10 IKM Pelayanan Kartu Keluarga

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,25	0,36	81,36	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	0,37	82,27	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,09	0,34	77,27	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,98	0,44	99,55	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	0,35	78,18	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36	81,36	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,24	0,36	80,91	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	0,42	95,00	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,36	0,37	84,09	B	Baik
	Jumlah	30,40	3,37	760,00		
	Nilai IKM			84,36	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023



3. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

a. Usia/Umur

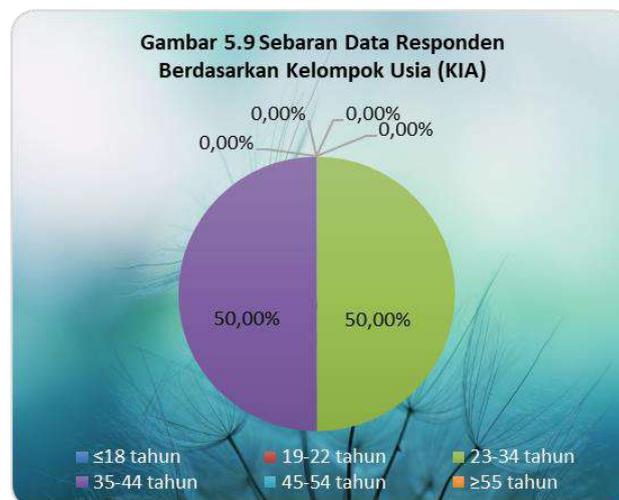
Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

Tabel 5.11 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur
(Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA))

No	Usia/Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 tahun	0	0,00%
2	19-22 tahun	0	0,00%
3	23-34 tahun	6	50,00%
4	35-44 tahun	6	50,00%
5	45-54 tahun	0	0,00%
6	≥55 tahun	0	0,00%
	Jumlah	12	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas pada rentang usia 23-34 tahun dan 35-44 tahun dengan frekuensi yang sama yaitu 6 responden atau sebesar 50,00%.



Sumber: Data primer diolah, 2023



b. Jenis Kelamin

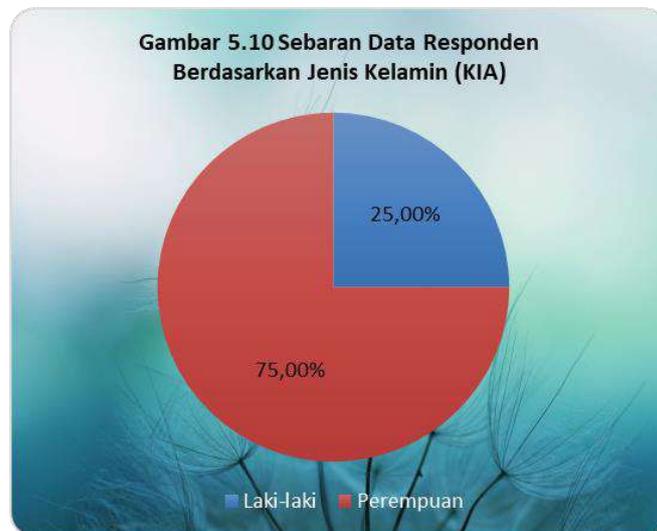
Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel 5.12 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA))

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	3	25,00%
2	Perempuan	9	75,00%
	Jumlah	12	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 9 responden atau 75,00% dan yang berjenis kelamin laki-laki 3 responden atau 25,00%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

c. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan yaitu dari tingkatan SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2 ke atas.

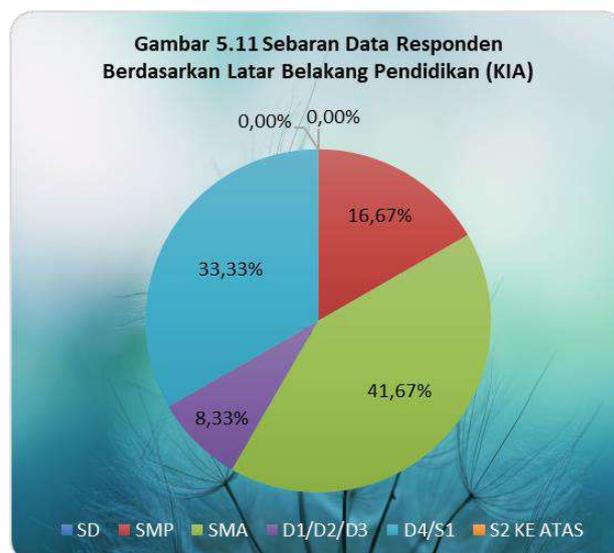


Tabel 5.13 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA))

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	0	0,00%
2	SMP	2	16,67%
3	SMA	5	41,67%
4	D1/D2/D3	1	8,33%
5	D4/S1	4	33,33%
6	S2 KE ATAS	0	0,00%
	Jumlah	12	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Diperoleh data mayoritas responden berpendidikan SMA dengan frekuensi 5 responden atau 41,67%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

d. Profesi atau Jenis Pekerjaan

Data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas PNS, TNI/POLRI, Swasta/BUMN, Wirausaha, Mahasiswa dan lainnya.

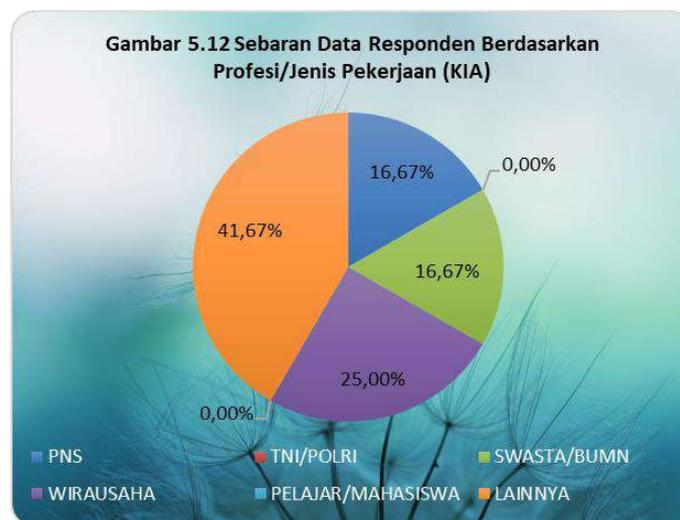


Tabel 5.14 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan
(Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA))

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	2	16,67%
2	TNI/POLRI	0	0,00%
3	SWASTA/BUMN	2	16,67%
4	WIRAUUSAHA	3	25,00%
5	PELAJAR/MAHASISWA	0	0,00%
6	LAINNYA	5	41,67%
	Jumlah	12	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas berprofesi/jenis pekerjaan lainnya (diantaranya berprofesi IRT, guru, petani dan lain sebagainya) dengan frekuensi 5 responden atau 41,67%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

e. IKM Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

Diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,54 (88,57) atau masuk dalam kategori kinerja A (SANGAT BAIK), sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.15 IKM Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,42	0,38	85,42	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	0,39	87,50	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,08	0,34	77,08	B	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	0,36	81,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,50	0,39	87,50	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,58	0,40	89,58	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	0,43	97,92	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,67	0,41	91,67	A	Sangat Baik
	Jumlah	31,92	3,54	797,92		
	Nilai IKM			88,57	A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

4. Pelayanan Akta Kelahiran

a. Usia/Umur

Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

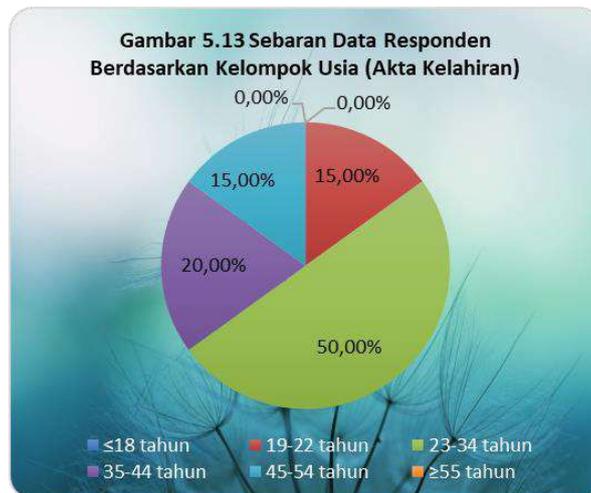
Tabel 5.16 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur (Pelayanan Akta Kelahiran)

No	Usia/Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 tahun	0	0,00%
2	19-22 tahun	3	15,00%
3	23-34 tahun	10	50,00%
4	35-44 tahun	4	20,00%
5	45-54 tahun	3	15,00%
6	≥55 tahun	0	0,00%
	Jumlah	20	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023



Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas pada rentang usia 23-34 tahun dengan frekuensi 10 responden atau sebesar 50,00%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

b. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan.

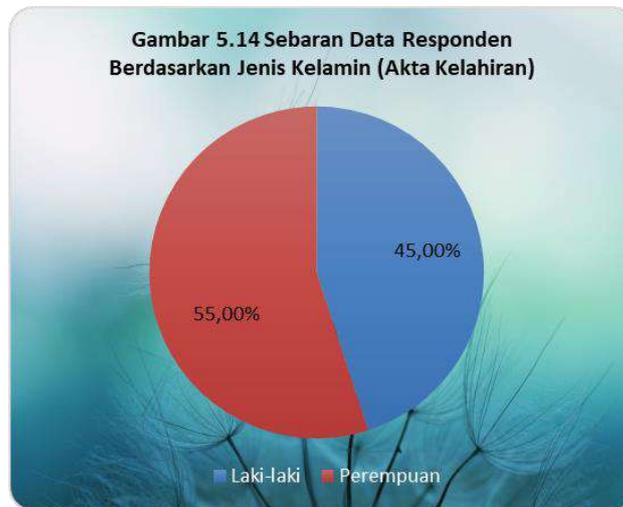
Tabel 5.17 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pelayanan Akta Kelahiran)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	9	45,00%
2	Perempuan	11	55,00%
	Jumlah	20	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 11 responden atau 55,00% dan yang berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 9 responden atau 45,00%.





Sumber: Data primer diolah, 2023

c. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan yaitu dari tingkatan SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2 ke atas.

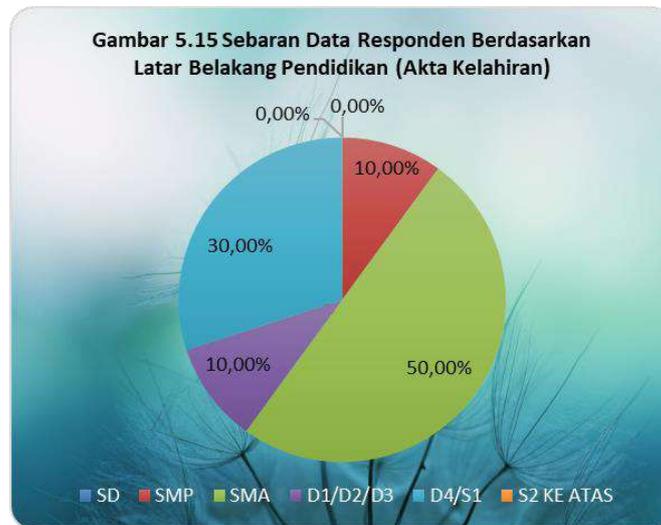
Tabel 5.18 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan Akta Kelahiran)

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	0	0,00%
2	SMP	2	10,00%
3	SMA	10	50,00%
4	D1/D2/D3	2	10,00%
5	D4/S1	6	30,00%
6	S2 KE ATAS	0	0,00%
	Jumlah	20	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sebagaimana tabel di atas, diperoleh data bahwa mayoritas responden pada pelayanan ini adalah berpendidikan SMA dengan frekuensi 10 responden atau 50,00%.





Sumber: Data primer diolah, 2023

d. Profesi atau Jenis Pekerjaan

Data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas PNS, TNI/POLRI, Swasta/BUMN, Wirausaha, Mahasiswa dan lainnya.

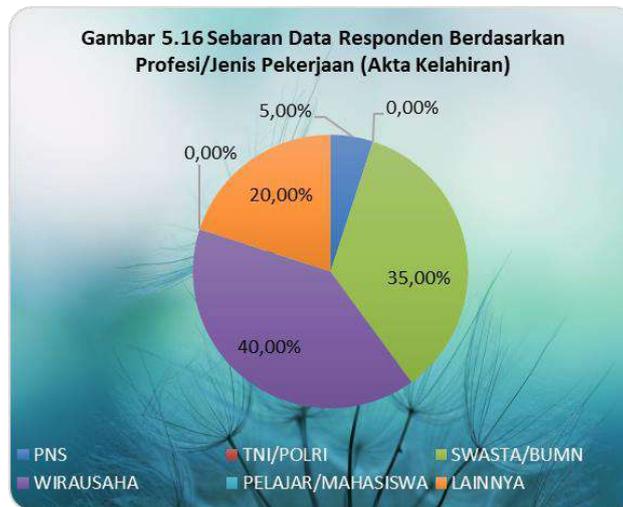
Tabel 5.19 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Pelayanan Akta Kelahiran)

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	1	5,00%
2	TNI/POLRI	0	0,00%
3	SWASTA/BUMN	7	35,00%
4	WIRAUSAHA	8	40,00%
5	PELAJAR/MAHASISWA	0	0,00%
6	LAINNYA	4	20,00%
	Jumlah	20	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas berprofesi wirausaha dengan frekuensi 8 responden atau 40,00%.





Sumber: Data primer diolah, 2023

e. IKM Pelayanan Akta Kelahiran

Diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,34 (83,39) atau masuk dalam kategori kinerja B (BAIK), sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.20 IKM Pelayanan Akta Kelahiran

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,25	0,36	81,25	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,30	0,37	82,50	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,15	0,35	78,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,85	0,43	96,25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	0,37	83,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36	81,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,05	0,34	76,25	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,60	0,40	90,00	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,25	0,36	81,25	B	Baik
	Jumlah	30,05	3,34	751,25		
	Nilai IKM			83,39	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023



5. Pelayanan Akta Kematian

a. Usia/Umur

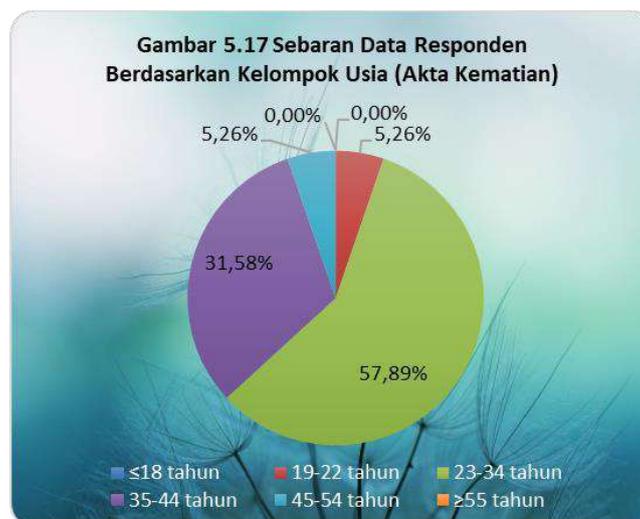
Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

Tabel 5.21 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur
(Pelayanan Akta Kematian)

No	Usia/Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 tahun	0	0,00%
2	19-22 tahun	1	5,26%
3	23-34 tahun	11	57,89%
4	35-44 tahun	6	31,58%
5	45-54 tahun	1	5,26%
6	≥55 tahun	0	0,00%
	Jumlah	19	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas pada rentang usia 23-34 tahun dengan frekuensi 11 responden atau sebesar 57,89%.



Sumber: Data primer diolah, 2023



b. Jenis Kelamin

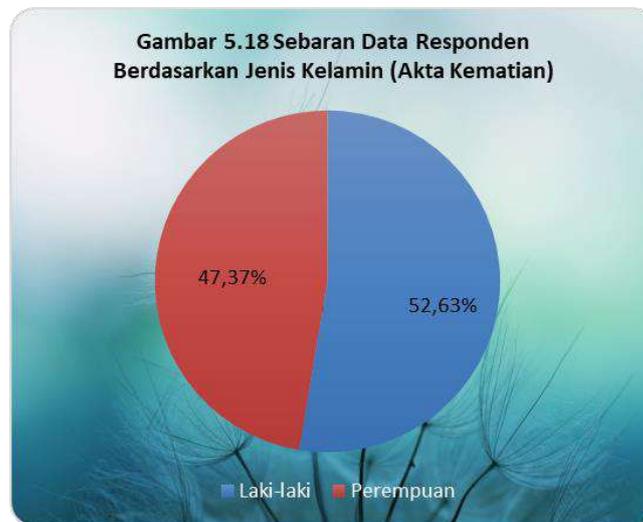
Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel 5.22 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Pelayanan Akta Kematian)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	10	52,63%
2	Perempuan	9	47,37%
	Jumlah	19	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 10 responden atau 52,63% dan yang berjenis kelamin perempuan 9 responden atau 47,37%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

c. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan yaitu dari tingkatan SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2 ke atas.

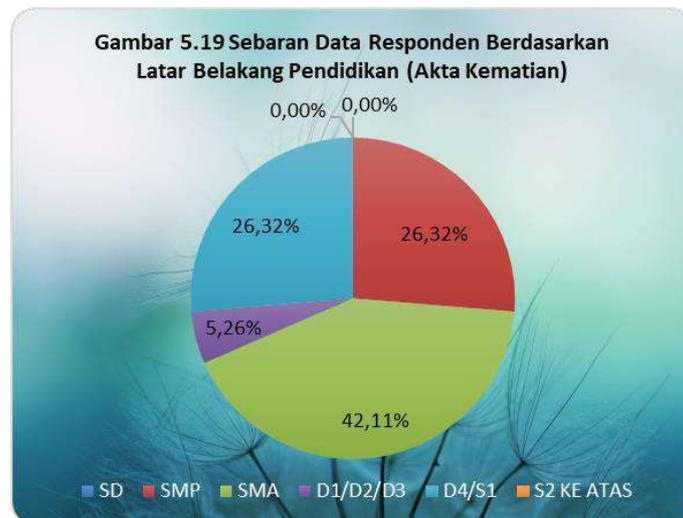


Tabel 5.23 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Pelayanan Akta Kematian)

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	0	0,00%
2	SMP	5	26,32%
3	SMA	8	42,11%
4	D1/D2/D3	1	5,26%
5	D4/S1	5	26,32%
6	S2 KE ATAS	0	0,00%
	Jumlah	19	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sebagaimana tabel di atas, diperoleh data bahwa mayoritas responden pada pelayanan ini adalah berpendidikan SMA dengan frekuensi 8 responden atau 42,11%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

d. Profesi atau Jenis Pekerjaan

Data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas PNS, TNI/POLRI, Swasta/BUMN, Wirausaha, Mahasiswa dan lainnya.

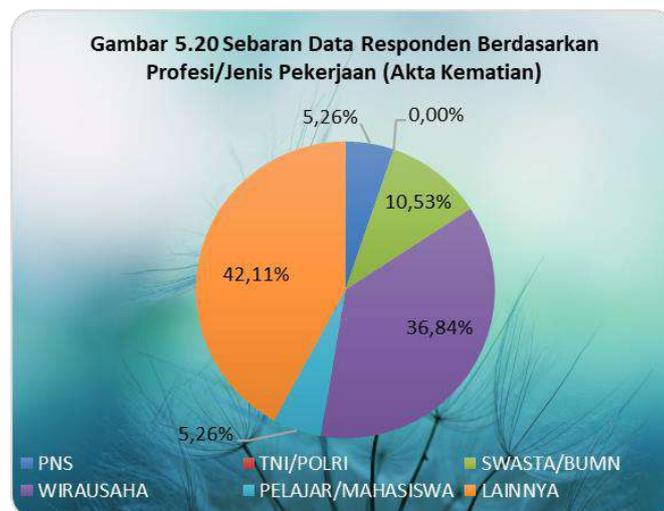


Tabel 5.24 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan
(Pelayanan Akta Kematian)

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	1	5,26%
2	TNI/POLRI	0	0,00%
3	SWASTA/BUMN	2	10,53%
4	WIRUSAHA	7	36,84%
5	PELAJAR/MAHASISWA	1	5,26%
6	LAINNYA	8	42,11%
	Jumlah	19	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas berprofesi/jenis pekerjaan lainnya dengan frekuensi 8 responden atau 42,11% dan wirausaha 7 responden atau 36,84%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

e. IKM Pelayanan Akta Kematian

Diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,52 (87,92) atau masuk dalam kategori kinerja B (BAIK), sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.25 IKM Pelayanan Akta Kematian

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,58	0,40	89,47	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47	0,39	86,84	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,11	0,34	77,63	B	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	0,37	84,21	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,42	0,38	85,53	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,47	0,39	86,84	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79	0,42	94,74	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,47	0,39	86,84	B	Baik
	Jumlah	31,68	3,52	792,11		
	Nilai IKM			87,92	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

5.2 Deskripsi Responden (Gabungan/Komposit)

Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas terlebih dahulu deskripsi dari responden. Deskripsi responden berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, jenis layanan yang diterima, lokasi pelayanan, media pelayanan dan sumber informasi pelayanan.

1. Usia/Umur

Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi responden usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

Tabel 5.26 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur (Gabungan/Komposit)

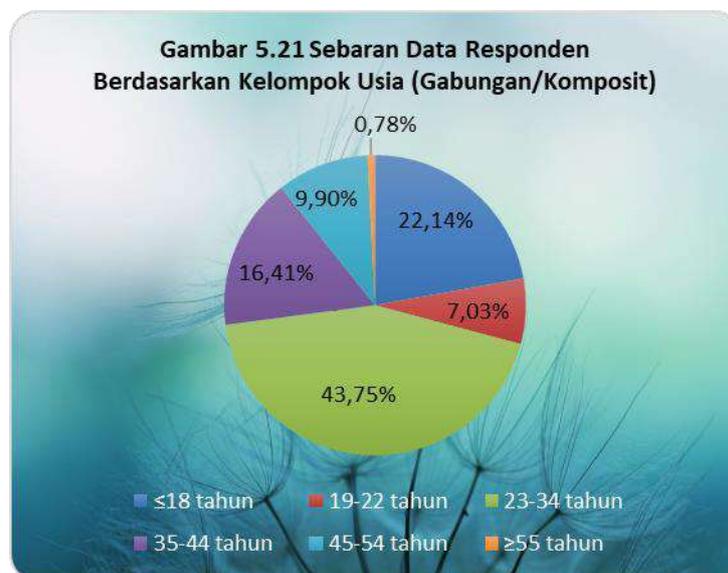
No	Usia/Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 tahun	85	22,14%
2	19-22 tahun	27	7,03%
3	23-34 tahun	168	43,75%



No	Usia/Umur	Frekuensi	Persentase
4	35-44 tahun	63	16,41%
5	45-54 tahun	38	9,90%
6	≥55 tahun	3	0,78%
	Jumlah	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas secara berurutan pada rentang usia 23-34 tahun 168 atau sebesar 43,75%, usia ≤18 tahun 85 atau sebesar 22,14%, usia 35-44 tahun 63 atau sebesar 16,41%, usia 45-54 tahun 38 atau sebesar 9,90%, usia 19-22 tahun 27 atau 7,03% dan usia ≥55 tahun 3 atau sebesar 0,78%. Sebagaimana tersaji pada gambar berikut ini.



Sumber: Data primer diolah, 2023

2. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan, untuk hasilnya sebagaimana tabel data responden berdasarkan jenis kelamin berikut ini.

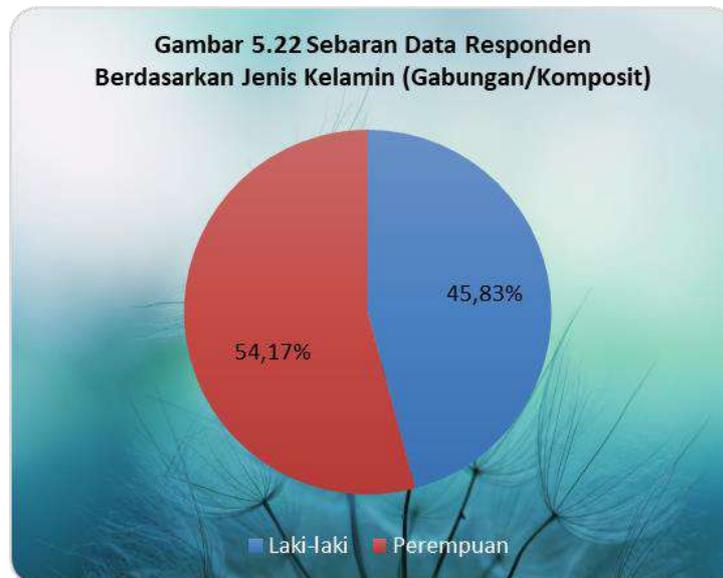


Tabel 5.27 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Gabungan/Komposit)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	176	45,83%
2	Perempuan	208	54,17%
	Jumlah	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 208 responden atau 54,17%. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 176 responden atau 45,83%.



Sumber: Data primer diolah, 2023

3. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan yaitu dari tingkatan SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2 ke atas. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 384 responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.



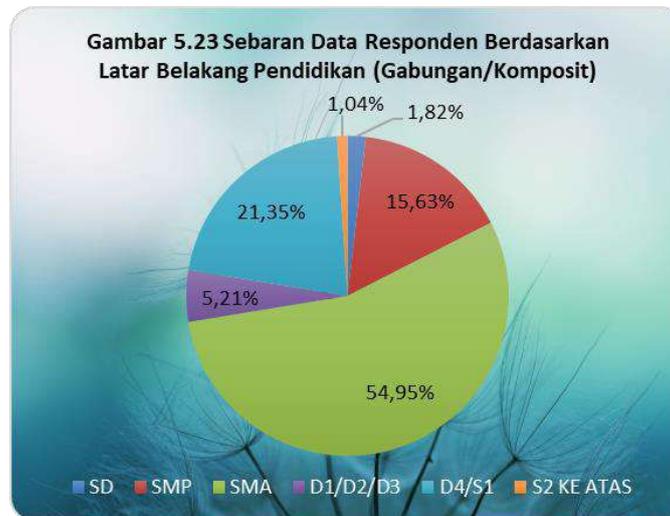
Tabel 5.28 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Gabungan/Komposit)

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	7	1,82%
2	SMP	60	15,63%
3	SMA	211	54,95%
4	D1/D2/D3	20	5,21%
5	D4/S1	82	21,35%
6	S2 KE ATAS	4	1,04%
	Jumlah	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sebagaimana tabel di atas, data responden berdasarkan Pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan dari 384 responden yang telah dipilih secara acak diperoleh data mayoritas pengguna jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan berpendidikan SMA dengan frekuensi 211 responden atau 54,95%, sedangkan secara berturut-turut selanjutnya adalah yang berpendidikan D4/S1 dengan frekuensi 82 responden atau 21,35%, kemudian responden dengan pendidikan SMP dengan frekuensi 60 responden atau 15,63%, D1/D2/D3 dengan frekuensi 20 responden atau 5,21%, SD dengan frekuensi 7 responden atau 1,82%, dan S2 ke atas dengan frekuensi 4 responden atau 1,04% sebagaimana pada gambar berikut ini.





Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden didominasi SMA sehingga diharapkan data yang diberikan juga bisa memberikan gambaran terbaik terhadap pelayanan yang selama ini diberikan.

4. Profesi atau Jenis Pekerjaan

Data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas PNS, TNI/POLRI, Swasta/BUMN, Wirausaha, Mahasiswa dan lainnya.

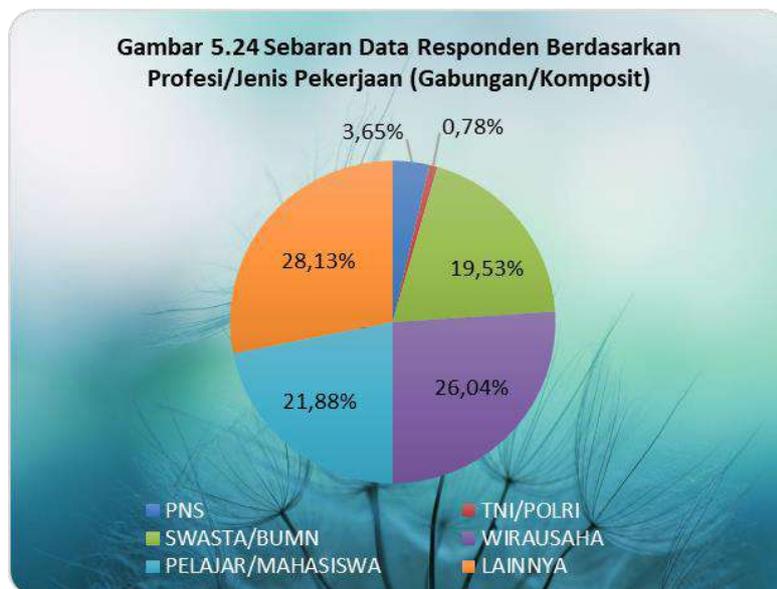
Tabel 5.29 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan (Gabungan/Komposit)

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	14	3,65%
2	TNI/POLRI	3	0,78%
3	SWASTA/BUMN	75	19,53%
4	WIRAUSAHA	100	26,04%
5	PELAJAR/MAHASISWA	84	21,88%
6	LAINNYA	108	28,13%
	Jumlah	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, dari urutan teratas berprofesi/jenis pekerjaan lainnya (diantaranya berprofesi IRT, guru, petani dan lain sebagainya) dengan frekuensi 103 responden atau 28,13%, wirausaha dengan frekuensi 100 responden atau 26,04%, pelajar/mahasiswa 84 atau 21,88%, swasta/BUMN 75 responden atau 19,53%, PNS dengan frekuensi 14 responden atau 3,65% dan TNI/Polri dengan frekuensi 3 responden atau 0,78%. Sebagaimana pada gambar berikut.



Sumber: Data primer diolah, 2023

5. Jenis Layanan yang Diterima

Data responden berdasarkan jenis layanan yang diterima sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas delapan pilihan jenis layanan dan satu pilihan lainnya untuk jenis layanan yang tidak tercantum pada kuesioner.



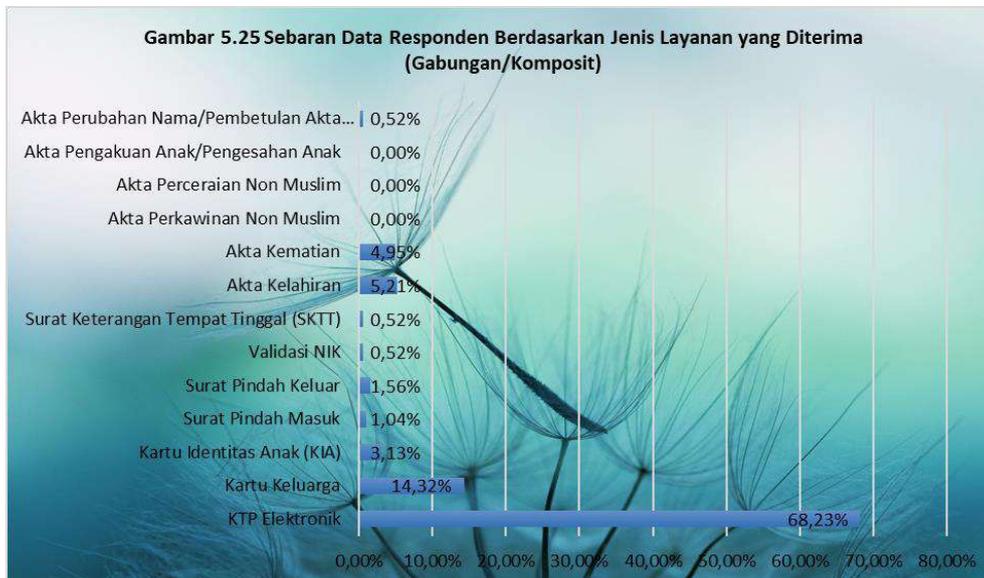
Tabel 5.30 Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima
(Gabungan/Komposit)

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	KTP Elektronik	262	68,23%
2	Kartu Keluarga	55	14,32%
3	Kartu Identitas Anak (KIA)	12	3,13%
4	Surat Pindah Masuk	4	1,04%
5	Surat Pindah Keluar	6	1,56%
6	Validasi NIK	2	0,52%
7	Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)	2	0,52%
8	Akta Kelahiran	20	5,21%
9	Akta Kematian	19	4,95%
10	Akta Perkawinan Non Muslim	0	0,00%
11	Akta Perceraian Non Muslim	0	0,00%
12	Akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak	0	0,00%
13	Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (Redaksional)/Penerbitan Akta Hilang	2	0,52%
	Jumlah	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Responden berdasarkan jenis layanan yang diterima mayoritas yang diakses adalah layanan KTP Elektronik dengan frekuensi 262 responden atau 68,23%, kemudian layanan Kartu Keluarga dengan frekuensi 55 responden atau 14,32%, layanan Akta Kelahiran dengan frekuensi 20 responden atau 5,21%, layanan Akta Kematian dengan frekuensi 19 responden atau 4,95%, layanan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan frekuensi 12 responden atau 3,13%, layanan Surat Pindah Keluar dengan frekuensi 6 responden atau 1,56%, layanan Surat Pindah Masuk dengan frekuensi 4 responden atau 1,04%, layanan Validasi NIK, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (Redaksional)/Penerbitan Akta Hilang sama-sama dengan frekuensi 2 responden atau 0,52%, sedangkan untuk Akta Perkawinan Non Muslim, Akta Perceraian Non Muslim dan Akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak tidak ada.





Sumber: Data primer diolah, 2023

6. Lokasi Pelayanan

Data responden berdasarkan lokasi pelayanan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas dua pilihan yaitu MPP/Disdukcapil Lamongan dan lokasi lainnya.

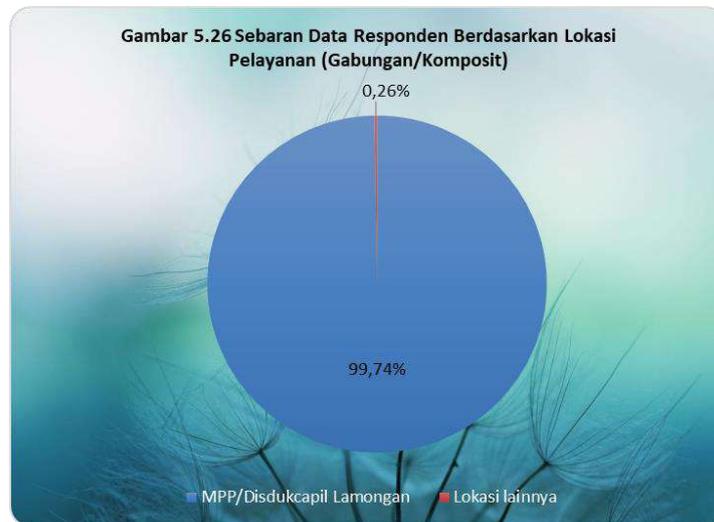
Tabel 5.31 Data Responden Berdasarkan Lokasi Pelayanan (Gabungan/Komposit)

No	Lokasi Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	MPP/Disdukcapil Lamongan	383	99,74%
2	Lainnya	1	0,26%
	Jumlah	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa berdasarkan target data responden mayoritas responden mengakses layanan dari MPP/Disdukcapil Lamongan dengan frekuensi 383 responden atau 99,74% dan dari lokasi pelayanan lainnya dengan frekuensi 1 responden atau 0,26%.





Sumber: Data primer diolah, 2023

7. Sumber Informasi Pelayanan Disdukcapil Diperoleh

Data responden berdasarkan dari mana sumber informasi pelayanan Disdukcapil diperoleh yang diterima sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas delapan pilihan jawaban yaitu pelayanan bersumber dari Disdukcapil, Kelurahan, RSUD/Puskesmas, Klinik Bersalin/PMB, KUA, Ormas, *Online*, Lainnya. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.

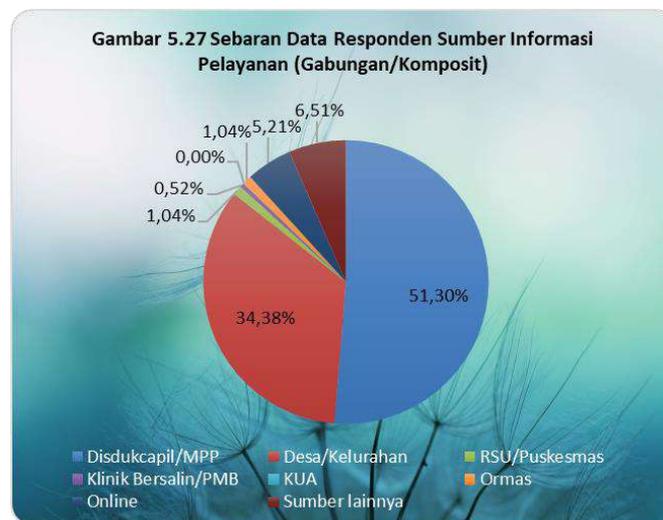
Tabel 5.32 Data Responden Berdasarkan Sumber Informasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lamongan Diperoleh (Gabungan/Komposit)

No	Sumber Informasi Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Disdukcapil/MPP	197	51,30%
2	Desa/Kelurahan	132	34,38%
3	RSU/Puskesmas	4	1,04%
4	Klinik Bersalin/PMB	2	0,52%
5	KUA	0	0,00%
6	Ormas	4	1,04%
7	Online	20	5,21%
8	Sumber lainnya	25	6,51%
	Jumlah	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023



Bahwa diperoleh data mayoritas responden mendapatkan sumber informasi dari Disdukcapil/MPP dengan frekuensi 197 responden atau 51,30%, selanjutnya dari Desa/Kelurahan dengan frekuensi 132 responden atau 34,38%, sumber informasi lainnya dengan frekuensi 25 responden atau 6,51%, dari online dengan frekuensi 20 atau 5,21%, RSUD/Puskesmas dan Ormas dengan frekuensi masing-masing 4 responden atau 1,04%, Klinik Bersalin/PMB dengan frekuensi 2 responden atau 0,52%, dan KUA tidak ada.



Sumber: Data primer diolah, 2023

5.3 Analisis Data dan Pembahasan (Gabungan/Komposit)

Salah satu penyelenggara pelayanan publik utama di Provinsi Jawa Timur adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi: KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah Masuk, Surat Pindah Keluar, Validasi NIK, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan Non Muslim, Akta Perceraian Non Muslim, Akta Pengakuan/Pengesahan Anak dan Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (red)/Penggantian Akta Hilang.



Sebagai indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Untuk itu dengan mengacu pada Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dilakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, serta agar mendapatkan *feedback* atau umpan balik atas kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan atau peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Survei ini dilakukan kepada masyarakat yang pernah menerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Adapun hasil survei terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebagai berikut.

Tabel 5.33 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	ΣNILAI/ UNSUR	NRR/ UNSUR	NRR TERTIMBANG/ UNSUR	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN	UKURAN KINERJA
1	Persyaratan	1.274,00	3,32	0,37	82,94	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.289,00	3,36	0,37	83,92	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	1.214,00	3,16	0,35	79,04	B	Baik
4	Biaya/Tarif	1.511,00	3,93	0,44	98,37	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1.262,00	3,29	0,36	82,16	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1.293,00	3,37	0,37	84,18	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	1.282,00	3,34	0,37	83,46	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.475,00	3,84	0,43	96,03	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	1.333,00	3,47	0,39	86,78	B	Baik
	Jumlah	11.933,00	31,08	3,45	776,89		
	Nilai IKM			3,45	86,23	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023



Berdasarkan tabel tersebut, bisa dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2023 dengan 9 (sembilan) unsur-unsurnya diperoleh hasil sebagai berikut ini:

1. Pertama **persyaratan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,32 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 82,94 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
2. Kedua **sistem, mekanisme dan prosedur**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,36 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 83,92 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
3. Ketiga **waktu penyelesaian**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,16 dengan nilai tertimbang 0,35 dan nilai konversi 79,04 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
4. Keempat **biaya/tarif**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,93 dengan nilai tertimbang 0,44 dan nilai konversi 98,37 serta mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
5. Kelima **produk spesifikasi jenis pelayanan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,29 dengan nilai tertimbang 0,36 dan nilai konversi 82,16 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
6. Keenam **kompetensi pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,37 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 84,18 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
7. Ketujuh **perilaku pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,34 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 83,46 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
8. Kesembilan **penanganan pengaduan, saran dan masukan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,84 dengan nilai tertimbang 0,43 dan



nilai konversi 96,03 serta mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.

9. Kedelapan **sarana dan prasarana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,47 dengan tertimbang 0,39 dan nilai konversi 86,78 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

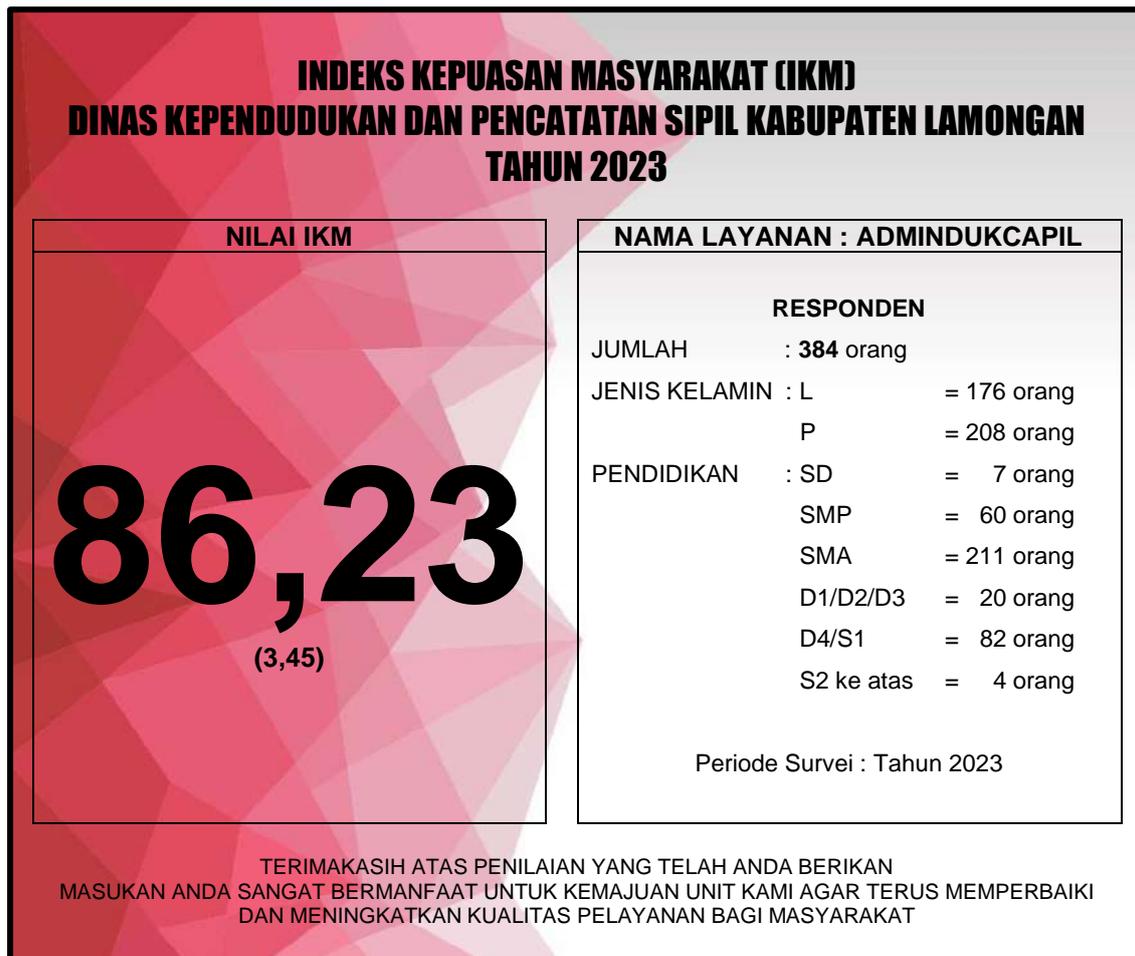
Berdasarkan IKM untuk sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data 2 (dua) unsur pelayanan (biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan kinerja yang sangat baik atau dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Bagi kedua unsur pelayanan tersebut, IKM yang telah diperoleh harus dipertahankan.

Namun demikian, bagi unsur-unsur pelayanan seperti: unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana dan unsur sarana dan prasarana walaupun dengan hasil mutu B (baik) tetap perlu untuk ditingkatkan serta diantaranya perlu untuk dilakukan evaluasi kemudian disusun suatu program/kegiatan. Maka, guna memperdalam analisis data akan dibahas secara kualitatif setelah tabel pernyataan keluhan responden disajikan.

Kemudian berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,45 (86,23)** atau masuk dalam kategori kinerja **B (BAIK)**.



Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,45. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori **Baik**, namun masih perlu peningkatan pelayanan khususnya pada unsur-unsur yang telah disebutkan sebelumnya.



Gambar 5.29 Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada bagian pembahasan ini, untuk memperoleh gambaran secara obyektif kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka berdasarkan hasil survei di lapangan, diperoleh data atau informasi yang telah dikumpulkan dari pernyataan terbuka yang disampaikan oleh responden mengenai keluhan dan saran serta rekomendasi terhadap pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lamongan, sebagai berikut.



1. Keluhan responden terhadap pelayanan

Keluhan yang dialami masyarakat/responden selama mendapatkan pelayanan diberikan dalam bentuk pernyataan yang telah dirangkum sebagai berikut:

Tabel 5.34 Keluhan Responden terhadap Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Keluhan Responden	Lokasi Pelayanan
1	Persyaratan	1) Untuk persyaratan terlalu banyak 2) Kurang informatif 3) Ketika ada yang kebingungan, kita sulit menemukan petugas untuk bertanya 4) Tidak dijelaskan detail ketika ganti KTP 5) Kurang menjelaskan secara rinci, seharusnya bisa menjelaskan dengan baik	MPP/ Disdukcapil
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Pembuatan KTP Cuma jam 12:00	MPP/ Disdukcapil
3	Waktu Penyelesaian	1) Cukup baik, namun mengapa tidak langsung jadi 2) Pelayanan kurang cepat 3) Menunggu antrian cukup lama 4) Antriannya terlalu lama 5) Mohon ditingkatkan kecepatan pelayanan 6) Kurang sat set 7) Lama saat pencetakan KTP 8) Kecepatan pelayanan kurang 9) Agak lambat sedikit pelayanannya atau jadinya 10) Mencetak KTPnya baik cuman terlalu lama dalam mengambilnya 11) Antriannya lama 12) Antriannya sangat banyak 13) Antrian lama 14) Tidak ada tapi antriannya lama wkwk 15) Sangat lama menunggu antrian 16) Antri 17) Lama antriannya	MPP/ Disdukcapil
4	Biaya/Tarif	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1) Blanko KTP sering habis 2) Pelayanan online yang kurang maksimal 3) Akses untuk percetakan tidak memadahi 4) Pelayanan harusnya dibagi-bagi lagi 5) Menunggu karena sever yang lemot	MPP/ Disdukcapil
6	Kompetensi Pelaksana	1) Kurangnya pengertian petugas dalam memberi petunjuk 2) Pelayanan kurang untuk masalah yang sulit dipahami, tim pelayanan ditambah 3) Beberapa petugas ada yang terkesan terburu-buru dalam memberikan pelayanan	MPP/ Disdukcapil
7	Perilaku	1) Pelayanan mbak-mbaknya lumayan judes	MPP/



No.	Unsur Pelayanan	Keluhan Responden	Lokasi Pelayanan
	Pelaksana	2) Kalau lebih ramah lagi lebih mantap 3) Sangat baik dalam pelayanan, tetapi kurang senyum sedikit dibagian loketnya 4) Lebih ramah terhadap rakyat 5) Petugas tidak murah senyum dan jutek	Disdukcapil
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-	-
9	Sarana dan Prasarana	1) Tempat duduk 2) Tempat parkir kurang memadai 3) Tempat fotocopy jarang buka	MPP/ Disdukcapil

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, adanya keluhan-keluhan responden bisa dirangkum ke dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 5.35 Frekuensi Keluhan Responden

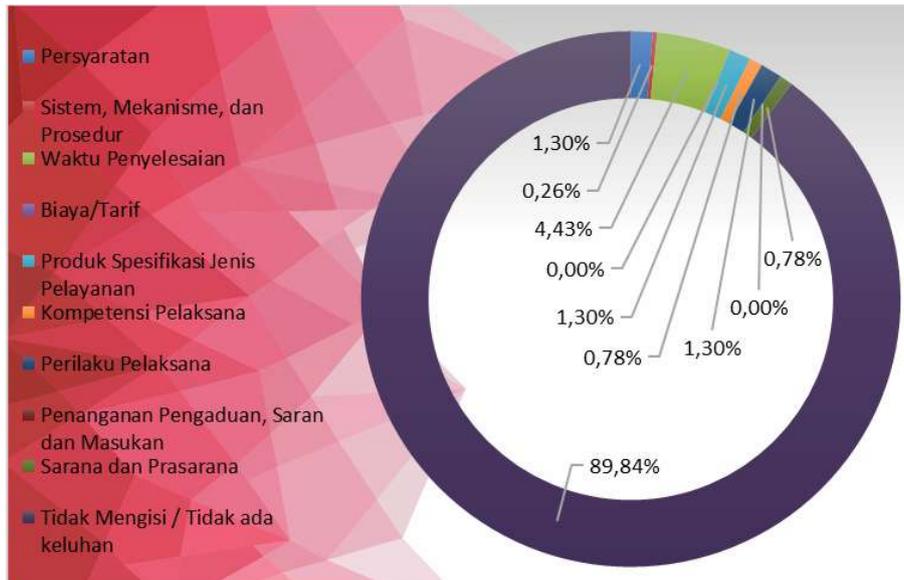
No	Unsur Pelayanan	Frekuensi Keluhan	Persentase
1	Persyaratan	5	1,30%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1	0,26%
3	Waktu Penyelesaian	17	4,43%
4	Biaya/Tarif	0	0,00%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	1,30%
6	Kompetensi Pelaksana	3	0,78%
7	Perilaku Pelaksana	5	1,30%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	0,00%
9	Sarana dan Prasarana	3	0,78%
10	Tidak Mengisi / Tidak ada keluhan	345	89,84%
	JUMLAH	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas pernyataan keluhan responden terkait unsur waktu penyelesaian dengan frekuensi 17 responden atau 4,43%, unsur persyaratan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur perilaku pelaksana sama-sama dengan frekuensi 5 responden atau 1,30%, unsur kompetensi pelaksana unsur sarana dan prasarana masing-masing dengan frekuensi 3 atau 0,78%,



unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan frekuensi 1 responden atau 0,26%, dan unsur biaya/tarif dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan sama-sama tidak ada keluhan, sedangkan sebanyak 345 responden atau 89,84% tidak mengisi/tidak ada keluhan.



Gambar 5.30 Persentase Keluhan Responden

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan informasi di atas, beberapa unsur perlu dimasukkan kedalam tabel rencana tindak lanjut perbaikan dengan program yang tepat. Unsur prioritas yang dimaksud diantaranya adalah unsur waktu penyelesaian, unsur persyaratan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dan unsur perilaku pelaksana, yang nantinya akan dipilih tiga unsur terendah secara nilai atau capaian indeksinya.

2. Saran atau masukan responden terhadap pelayanan

Saran responden merupakan masukan yang ingin disampaikan dalam rangka perbaikan pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk pernyataan yang dirangkum sebagai berikut.



Tabel 5.36 Saran / Masukan Responden terhadap Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Saran / Masukan Responden	Lokasi Pelayanan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1) Agar lebih dipermudah2) Lebih informatif3) Lebih dijelaskan detail	MPP/ Disdukcapil
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1) Seharusnya pembuatan KTP bisa sampai jam 15:00 agar siswa sekolah bisa mengurus2) Disetiap loket ditulis nama loket jangan Cuma nomor3) Mungkin sebaiknya kursi dihadapkan ke arah yang dibutuhkan	MPP/ Disdukcapil
3	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1) Pecah KK waktunya terlalu lama mohon dipercepat2) Semakin cepat semakin puas3) Mohon ditingkatkan kecepatan pelayanan4) Lebih ramah dan waktu penyelesaian lebih ditingkatkan5) Penambahan loket antrian6) Petugas yang melayani ditambah sehingga lebih cepat penanganannya7) Semakin cepat maka semakin baik8) Lebih diperbanyak CSnya biar tidak terlalu antri9) Supaya lebih cepat dari hasil pengurusan bisa langsung selesai10) Tetap dipertahankan dalam pelayanan yang baik11) Untuk SDM perlu ditambah lagi agar proses pelayanan cepat/ maksimal12) Semoga bisa lebih cepat dan lancar tanpa ada gangguan13) Perbanyak loket pelayanan14) Ditambah petugas15) Menambah pos / loket untuk Disdukcapil16) Kalau bisa lebih cepat17) Ditambah lagi pegawainya18) Antriannya terlalu banyak jadi bisa ditambah loketnya biar cepat19) Ditingkatkan lagi CS nya	MPP/ Disdukcapil
4	Biaya/Tarif	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1) Sudah bagus tapi lebih ditingkatkan lagi2) Bantu masyarakat yang kesulitan3) Pertahankan pelayanan yang sudah baik ini4) Tetap semangat dalam pelayanan5) Jangan sampai kendor tetap semangat6) Mempertahankan kualitas pelayanan7) Harus sesuai apa yang diminta8) Lebih mengerti kemauan customer9) Semoga bisa lebih baik lagi10) Semoga tiap bulan lebih baik11) Semoga kedepannya lebih baik12) Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya13) Semoga tidak berubah dalam melayani masyarakat14) Semoga kedepan tambah maju dan sukses15) Lebih baik lagi16) Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya17) Pertahankan dan terus berinovasi18) Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya19) Lebih ditingkatkan lebih baik lagi	MPP/ Disdukcapil



No.	Unsur Pelayanan	Saran / Masukan Responden	Lokasi Pelayanan
		<ol style="list-style-type: none">20) Lebih diperbaiki lagi pelayanannya21) Supaya dipertahankan untuk pelayanan saat ini22) Semoga kedepannya pelayanan lebih baik lagi23) Pelayanan secara online semoga bisa dimaksimalkan24) Lebih meningkatkan lagi pelayanannya biar tambah nyaman25) Pertahankan26) Semoga bisa dipertahankan untuk pelayanannya27) Semakin ditingkatkan28) Semoga dipertahankan untuk pelayanan yang sudah baik ini29) Perlu ditingkatkan untuk pengurusan onlinenya30) Terus tingkatkan dan maksimalkan31) Semoga pelayanan tetap terjaga dengan baik32) Ditingkatkan lagi dalam melayani masyarakat33) Tetap ditingkatkan34) Lebih mengoptimalkan digitalisasi pelayanan35) Pelayanan publik Lamongan lebih baik36) Semoga lebih baik lagi37) Untuk memperbaiki pelayanan lebih baik lagi38) Semoga lebih baik lagi dan dapat melayani masyarakat dengan lebih baik39) Semoga menjadi lebih baik dan terbaik	
6	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1) Tingkatkan lagi SDM2) Pertahankan pelayanan yang sangat kompeten	MPP/ Disdukcapil
7	Perilaku Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1) Untuk mbak-mbaknya tolong senyum sedikit2) Ditingkatkan lagi keramahannya3) Lebih sopan dan ramah lagi4) Lebih murah senyum dan sabar	MPP/ Disdukcapil
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1) Seharusnya ada nomor yang bisa dihubungi ketika ada kendala	MPP/ Disdukcapil
9	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1) Blanko KTP dicukupi2) Ditambah lagi loket pelayanan3) Tempat parkir panas harusnya ada teduhan4) Kasih air minum5) Disediakan air minum6) Bisa lebih diperluas ruang pelayanan7) Tempat parkir semoga diberi atap8) Tempat duduk kurang banyak9) Aplikasi MPP online seharusnya berfungsi sebagaimana mestinya10) Waktu tunggu setidaknya dikasih minum / snack11) Seharusnya layanan untuk percetakan lebih diutamakan lagi untuk melengkapi berkas yang kurang lengkap karena diarea MPP jauh dari tempat percetakan12) Mohon disediakan minuman gratis13) Parkiran terlalu jauh14) Dalam beberapa ruang sehingga tidak menumpuk15) Area parkir motor mungkin bisa dipernyaman	MPP/ Disdukcapil

Sumber: Data primer diolah, 2023



Berdasarkan tabel tersebut, saran/masukan dari responden bisa dirangkum ke dalam tabel sebagai berikut.

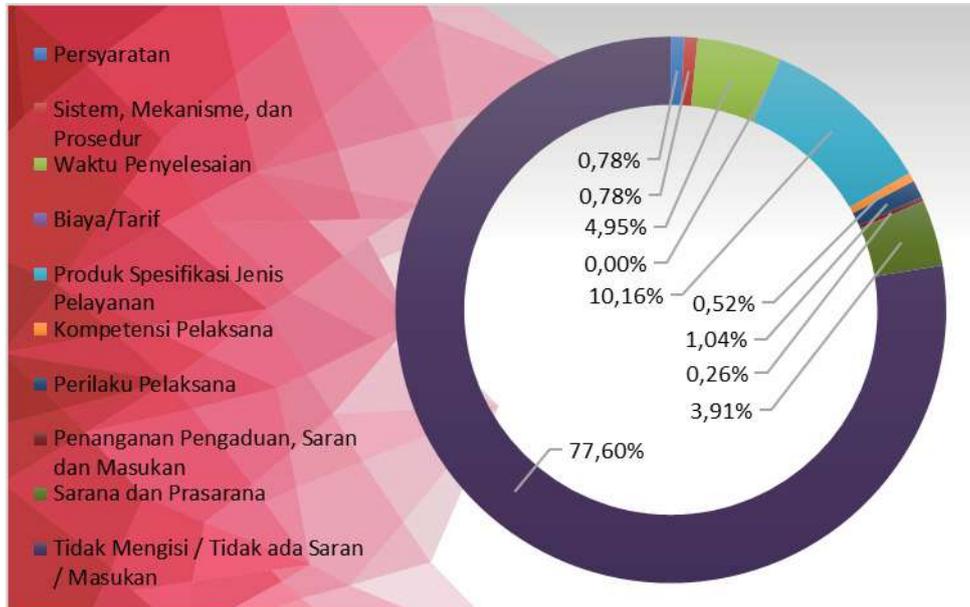
Tabel 5.37 Frekuensi Saran / Masukan Responden

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi Saran	Persentase
1	Persyaratan	3	0,78%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3	0,78%
3	Waktu Penyelesaian	19	4,95%
4	Biaya/Tarif	0	0,00%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	39	10,16%
6	Kompetensi Pelaksana	2	0,52%
7	Perilaku Pelaksana	4	1,04%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	0,26%
9	Sarana dan Prasarana	15	3,91%
10	Tidak Mengisi / Tidak ada Saran / Masukan	298	77,60%
	JUMLAH	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh mayoritas saran/masukan responden terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan frekuensi 39 responden atau 10,16%, kemudian unsur waktu penyelesaian 19 responden atau 4,95%, unsur sarana dan prasarana dengan frekuensi 15 responden atau 3,91%, unsur perilaku pelaksana 4 responden atau 1,04%, unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur masing-masing 3 responden atau 0,78%, unsur kompetensi pelaksana 2 responden atau 0,52%, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan 1 responden atau 0,26% sedangkan unsur biaya/tarif tidak ada. Kemudian sebanyak 298 responden atau 77,60% tidak mengisi/tidak memberikan saran/masukan.





Gambar 5.31 Persentase Saran/Masukan Responden
Sumber: Data primer diolah, 2023

3. Apresiasi responden terhadap pelayanan

Apresiasi responden merupakan ungkapan kepuasan yang disampaikan dalam rangka penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk pernyataan yang dirangkum sebagai berikut.

Tabel 5.38 Apresiasi Responden terhadap Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Frekuensi/Apresiasi Responden
1	Persyaratan	-
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Pelayanan mudah 2) Mudah prosedur pelayanan di Disdukcapil dari pada di Kembangbahu
3	Waktu Penyelesaian	-
4	Biaya/Tarif	1) Alhamdulillah gratis
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1) Puas (157) 2) Sangat puas dengan pelayanannya (135) 3) Sangat bagus pelayanannya (3x) 4) Cukup puas (2x) 5) Pelayanannya sangat memuaskan sekali 6) Sudah memuaskan 7) Pelayanan sesuai dengan masyarakat 8) Sudah sangat baik 9) Untuk pelayanan sangat luar biasa 10) Sangat sempurna 11) Mantap



No.	Unsur Pelayanan	Frekuensi/Apresiasi Responden
		12) Terimakasih pelayanannya 13) Saya senang dengan pelayanan yang cepat di sini 14) Good 15) Not bad
6	Kompetensi Pelaksana	-
7	Perilaku Pelaksana	1) Sangat bijaksana sekali 2) Sangat ramah
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-
9	Sarana dan Prasarana	-
	Jumlah Apresiasi	313 Responden atau 81,51%
	Responden yang tidak menjawab/mengisi terkait Apresiasi	71 Responden atau 18,49%
	Jumlah Responden	384 responden

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel apresiasi responden terhadap pelayanan dari 384 responden jumlah apresiasi yang disampaikan sebesar 313 apresiasi responden atau 81,51% sedangkan responden yang tidak menjawab/tidak mengisi terkait apresiasi sebanyak 71 atau 18,49%.

5.4 Perbandingan IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan yaitu hasil SKM tahun 2021 dan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023, maka dapat dilihat bahwa perbandingan IKM Tahun 2021-2023 sebagaimana tabel berikut.

Tabel 5.39 Perbandingan IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan

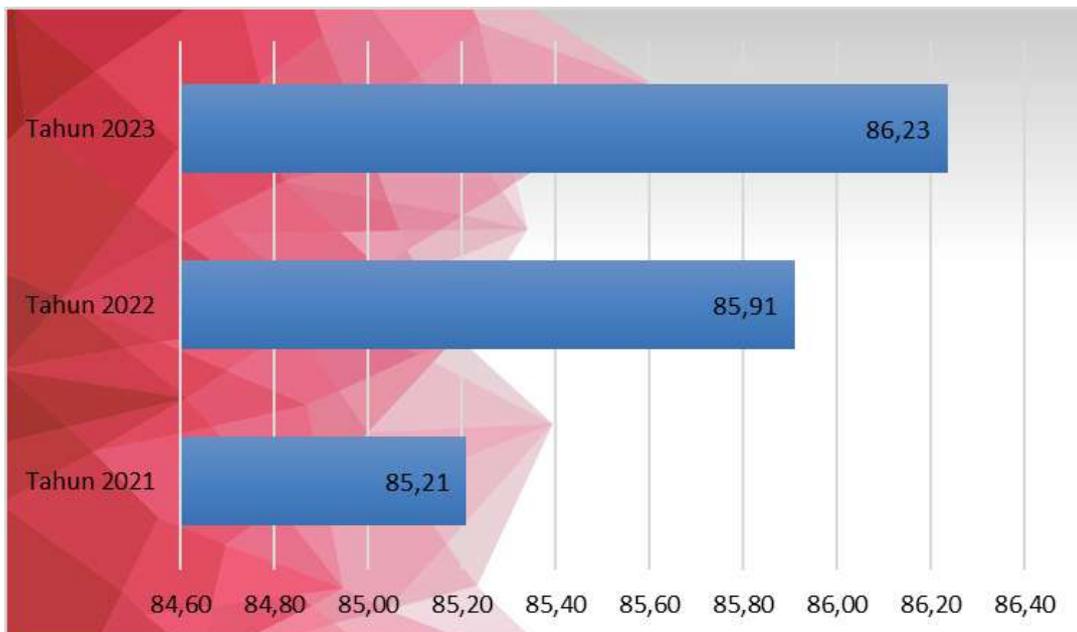
Tahun 2021-2023

No	Periode IKM	Hasil IKM
1	Tahun 2021	85,21
2	Tahun 2022	↑ 85,91
3	Tahun 2023	↑ 86,23
	Selisih IKM (+)	0,32
	Persentase	0,38%

Sumber: Data primer diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa laju atau perbandingan IKM dari tahun ke tahun jika dibandingkan mengalami kondisi yang semakin membaik. Pada kinerja tahun 2021 diperoleh IKM sebesar 85,21 terjadi peningkatan menjadi 85,91 pada kinerja Tahun 2022 sedangkan pada tahun 2023 ini IKM yang diperoleh sebesar 86,23 atau terjadi peningkatan IKM sebesar 0,32 atau 0,38%. Walaupun mengalami peningkatan kinerja pelayanan, akan tetapi nilai peningkatan yang hanya 0,38% tersebut sangatlah rentan untuk bisa turun, sehingga diperlukan Tindakan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan yang telah diberikan.



Gambar 5.32 Perbandingan IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan
Tahun 2021-2023

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel IKM per unsur pelayanan berikut ini, maka dapat dilihat bahwa perbandingan IKM per unsur pelayanan dari 3 (tiga) terendah sampai dengan 3 (tiga) tertinggi dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.40 Perbandingan IKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
1	U4-Biaya/Tarif	98,37
2	U8-Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,03
3	U9-Sarana dan Prasarana	86,78
4	U6-Kompetensi Pelaksana	84,18
5	U2-Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,92
6	U7-Perilaku Pelaksana	83,46
7	U1-Persyaratan	82,94
8	U5-Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,16
9	U3-Waktu Penyelesaian	79,04

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel di atas, diperoleh data bahwa **3 (tiga) tertinggi** yaitu U4 biaya/tarif (98,37), U8 penanganan pengaduan, saran dan masukan (96,03), serta U9 sarana dan prasarana (86,78). Kemudian, **3 (tiga) terendah** adalah U3 waktu penyelesaian (79,04), U5 produk spesifikasi jenis pelayanan (82,16), dan U1 persyaratan (79,04).



Gambar 5.33 Perbandingan IKM Per Unsur

Sumber: Data primer diolah, 2023



Kemudian untuk perbandingan IKM masing-masing jenis layanan dapat dilihat pada tabel berikut.

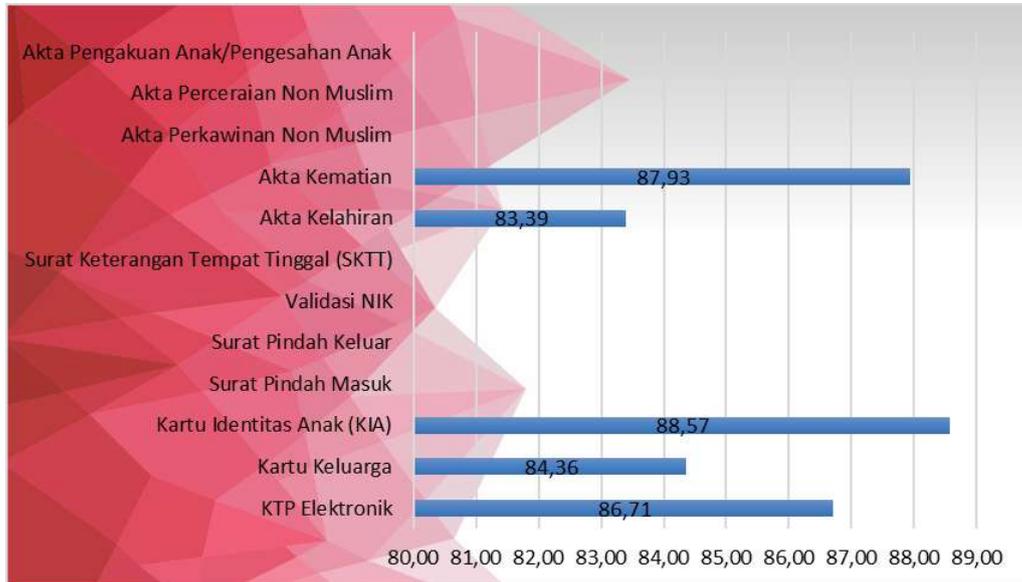
Tabel 5.41 Perbandingan IKM berdasarkan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	IKM 2023
1	KTP Elektronik	86,71
2	Kartu Keluarga	84,36
3	Kartu Identitas Anak (KIA)	88,57
4	Surat Pindah Masuk	-
5	Surat Pindah Keluar	-
6	Validasi NIK	-
7	Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)	-
8	Akta Kelahiran	83,39
9	Akta Kematian	87,93
10	Akta Perkawinan Non Muslim	-
11	Akta Perceraian Non Muslim	-
12	Akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak	-
13	Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (Redaksional)/Penerbitan Akta Hilang	-

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data perbandingan IKM berdasarkan masing-masing jenis layanan pada tahun 2023 secara berurutan dari nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah yaitu layanan Kartu Identitas Anak (KIA) mendapatkan kinerja pelayanan sebesar (88,57), kemudian layanan Akta Kematian (87,93), layanan KTP Elektronik (86,71), layanan Kartu Keluarga (84,36), layanan akta kelahiran (83,39).





Gambar 5.34 Perbandingan IKM berdasarkan Jenis Layanan

Sumber: Data primer diolah, 2023

5.5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Setelah diperoleh hasil survei dan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang di survei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisis masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisis Univariat

Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan Persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang



disurvei. Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu penyelesaian, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui kedua analisis ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan tidak hanya dimunculkan analisis kuantitatif saja, tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisis ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus 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 Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dituangkan dalam tabel selanjutnya.

Berdasarkan analisis data di atas, diperoleh data IKM untuk sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata dengan kinerja yang baik, terdapat 2 (dua) unsur pelayanan (biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan kinerja yang sangat baik atau





dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Bagi kedua unsur pelayanan tersebut IKM yang telah diperoleh harus dipertahankan.

Namun demikian, bagi unsur-unsur pelayanan seperti: unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana dan unsur sarana dan prasarana walaupun dengan mutu B (baik) perlu untuk ditingkatkan dan diantaranya perlu untuk dilakukan evaluasi serta disusun suatu program/kegiatan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terkait keluhan, saran/masukan di atas, maka unsur-unsur yang perlu dimasukkan ke dalam program/kegiatan rencana tindak lanjut perbaikan yaitu: unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dan unsur sarana dan prasarana.

Kemudian berdasarkan hasil pembahasan dan data perbandingan per-unsur diperoleh data **3 (tiga) terendah** adalah unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur persyaratan.

Sehingga berdasarkan hasil data di atas, maka terdapat 3 (tiga) unsur yang perlu dimasukkan kedalam tabel rencana tindak lanjut perbaikan dengan program yang tepat. Unsur-unsur prioritas tersebut sebagai berikut: 1) Unsur **waktu penyelesaian**, 2) Unsur **produk spesifikasi jenis pelayanan**, 3) Unsur **persyaratan**. Sebagaimana tersaji pada tabel rencana tindak lanjut berikut ini.



Tabel 5.42 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Lamongan Tahun 2023

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU (BULAN)				PENANGGUNG JAWAB
			TW-1	TW-2	TW-3	TW-4	
1	U3 - Waktu Penyelesaian	Percepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar/SOP dengan membuat <i>tools box</i> Monitoring dan Evaluasi (Monev) Waktu Penyelesaian Pelayanan serta Pelatihan Berkala Petugas Pelayanan.	V	V			Bidang terkait
		Penambahan jumlah petugas/ perangkat lainnya sesuai standar kebutuhan percepatan pelayanan.	V	V			Bidang terkait
2	U5 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan.	V	V	V	V	Bidang terkait
		Pemastian tidak ada lagi peningkatan keluhan terhadap produk pelayanan yang diberikan dengan melakukan identifikasi setiap kendala dan memberikan solusi segera dalam setiap pelayanan.	V	V	V	V	Bidang terkait
3	U1 - Persyaratan	Penambahan jumlah/frekuensi jadwal sosialisasi terkait dengan persyaratan pelayanan melalui <i>media multi-platform</i> .	V	V	V	V	Bidang terkait



NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU (BULAN)				PENANGGUNG JAWAB
			TW-1	TW-2	TW-3	TW-4	
		Perbaiki dan evaluasi <i>flow process</i> pelayanan, nomor antrean, pengeras suara, rambu dan petunjuk bagi pemohon baik terkait persyaratan maupun akses pelayanan.	V	V	V	V	Bidang terkait

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada tabel di atas merupakan rencana tindak lanjut perbaikan terhadap hasil SKM yang telah dilakukan. Terdapat 4 (empat) unsur prioritas perbaikan. Unsur **waktu penyelesaian** direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (enam bulan) dengan program atau kegiatan (1) Percepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar/SOP dengan membuat *tools box* Monitoring dan Evaluasi (Monev) Waktu Penyelesaian Pelayanan serta Pelatihan Berkala Petugas Pelayanan. (2) Penambahan jumlah petugas/perangkat lainnya sesuai standar kebutuhan percepatan pelayanan, dengan penanggungjawab Kepala Bidang terkait.

Rencana tindak lanjut perbaikan untuk unsur selanjutnya dengan target perbaikan jangka menengah (dua belas bulan) yaitu: unsur **produk speksifikasi jenis pelayanan** dengan program atau kegiatan (1) Peningkatan mutu pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan. (2) Pemastian tidak ada lagi peningkatan keluhan terhadap produk pelayanan yang diberikan dengan melakukan identifikasi setiap kendala dan memberikan solusi segera dalam setiap pelayanan, dengan penanggungjawab Kepala Bidang terkait.

Kemudian unsur **persyaratan** dengan program atau kegiatan (1) Penambahan jumlah/frekuensi jadwal sosialisasi terkait dengan





persyaratan pelayanan melalui *media multi-platform*. (2) Perbaiki dan evaluasi *flow process* pelayanan, nomor antrean, pengeras suara, rambu dan petunjuk bagi pemohon baik terkait persyaratan maupun akses pelayanan, dengan penanggungjawab Kepala Bidang terkait.

Bila ditinjau dengan menggunakan analisis bivariat maka dapat dijelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Prioritas unsur dengan nilai IKM terendah adalah waktu penyelesaian, dengan nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,16 dengan nilai konversi 79,04 dan mutu pelayanan B.

Walaupun hasil kinerja yang diperoleh tergolong baik namun menjadi unsur prioritas yang harus ditingkatkan karena secara langsung berhubungan dengan unsur-unsur lainnya diantaranya unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. Jadi perlu adanya program atau kegiatan yang bersifat segera untuk mempercepat waktu penyelesaian pelayanan agar tercipta pelayanan yang semakin baik.



BAB VI

PENUTUP



6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang mengacu pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 (sembilan) unsur pelayanan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa diperoleh data responden (gabungan/komposit), yaitu:
 - a. Data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas pada rentang usia 23-34 tahun 168 atau sebesar 43,75%;
 - b. Data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 208 responden atau 54,17%;
 - c. Data responden berdasarkan Pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan mayoritas berpendidikan SMA dengan frekuensi 211 responden atau 54,95%;
 - d. Data responden berdasarkan jenis pekerjaan mayoritas berprofesi/jenis pekerjaan lainnya (diantaranya berprofesi IRT, guru, petani dan lain sebagainya) dengan frekuensi 103 responden atau 28,13%;
 - e. Data responden berdasarkan jenis layanan yang diterima, mayoritas dengan pilihan layanan KTP Elektronik dengan frekuensi 262 responden atau 68,23%;



- f. Data responden berdasarkan lokasi pelayanan mayoritas responden mengakses pelayanan dari MPP/Disdukcapil Lamongan dengan frekuensi 383 responden atau 99,74%;
 - g. Bahwa mayoritas responden mendapatkan sumber informasi pelayanan dari Disdukcapil/MPP dengan frekuensi 197 responden atau 51,30%.
2. Bahwa diperoleh hasil IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan (Komposit/Gabungan) dengan data rata-rata kinerja yang baik, terdapat 2 (dua) unsur pelayanan (biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan kinerja yang sangat baik atau dengan mutu pelayanan A (sangat baik) dan 7 (tujuh) unsur lainnya yaitu unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana dan unsur sarana dan prasarana walaupun dengan mutu B (baik). Kemudian, **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,45** dengan hasil konversi **86,23** atau masuk dalam kategori kinerja **B (BAIK)**.
 3. Bahwa diperoleh data pernyataan keluhan responden terkait unsur waktu penyelesaian dengan frekuensi 17 responden atau 4,43%, unsur persyaratan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur perilaku pelaksana sama-sama dengan frekuensi 5 responden atau 1,30%.
 4. Bahwa diperoleh data mayoritas saran/masukan responden terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan frekuensi 39 responden atau 10,16%, kemudian unsur waktu penyelesaian 19 responden atau 4,95%.
 5. Bahwa diperoleh data jumlah apresiasi yang disampaikan sebesar 313 apresiasi responden atau 81,51% sedangkan responden yang tidak menjawab/tidak mengisi terkait apresiasi sebanyak 71 atau 18,49%.



6. Bahwa diperoleh hasil perbandingan IKM tahun 2021-2023, yaitu: Pada kinerja tahun 2021 diperoleh IKM sebesar 85,21 terjadi peningkatan menjadi 85,91 pada kinerja Tahun 2022 sedangkan pada tahun 2023 ini IKM yang diperoleh sebesar 86,23 atau terjadi peningkatan IKM sebesar 0,32 atau 0,38%. Walaupun mengalami peningkatan kinerja pelayanan, akan tetapi nilai peningkatan yang hanya 0,38% tersebut sangatlah rentan untuk bisa turun, sehingga diperlukan Tindakan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan yang telah diberikan.
7. Bahwa **3 (tiga) tertinggi** yaitu U4 biaya/tarif (98,37), U8 penanganan pengaduan, saran dan masukan (96,03), serta U9 sarana dan prasarana (86,78). Kemudian, **3 (tiga) terendah** adalah U3 waktu penyelesaian (79,04), U5 produk spesifikasi jenis pelayanan (82,16), dan U1 persyaratan (79,04).
8. Bahwa diperoleh hasil perbandingan IKM berdasarkan masing-masing jenis layanan pada tahun 2023 secara berurutan dari nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah yaitu layanan Kartu Identitas Anak (KIA) mendapatkan kinerja pelayanan sebesar (88,57), kemudian layanan Akta Kematian (87,93), layanan KTP Elektronik (86,71), layanan Kartu Keluarga (84,36), layanan akta kelahiran (83,39).

Capaian kinerja atau hasil yang telah diperoleh pada Kinerja Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023 secara kumulatif telah memperoleh kinerja yang baik. Oleh sebab itu dapat disimpulkan pula bahwa nilai kinerja pelayanan yang telah diperoleh tersebut harus terus ditingkat untuk perbaikan-perbaikan kedepan yang bersifat berkelanjutan tentunya.

6.2 Rekomendasi dan Saran

Rekomendasi dan Saran ditetapkan sesuai dengan tabel rencana tindak lanjut dan perbaikan, terdapat 3 (tiga) unsur prioritas dalam





perbaikan, yaitu: unsur waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan dan unsur persyaratan. Sedangkan rekomendasi dan sarannya sebagai berikut:

1. Unsur **waktu penyelesaian** direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (enam bulan) dengan program atau kegiatan (1) Percepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar/SOP dengan membuat *tools box* Monitoring dan Evaluasi (Monev) Waktu Penyelesaian Pelayanan serta Pelatihan Berkala Petugas Pelayanan. (2) Penambahan jumlah petugas/perangkat lainnya sesuai standar kebutuhan percepatan pelayanan, dengan penanggungjawab Kepala Bidang terkait.
2. Unsur **produk spesifikasi jenis pelayanan** dengan program atau kegiatan (1) Peningkatan mutu pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan. (2) Pemastian tidak ada lagi peningkatan keluhan terhadap produk pelayanan yang diberikan dengan melakukan identifikasi setiap kendala dan memberikan solusi segera dalam setiap pelayanan, dengan penanggungjawab Kepala Bidang terkait.
3. Unsur **persyaratan** dengan program atau kegiatan (1) Penambahan jumlah/frekuensi jadwal sosialisasi terkait dengan persyaratan pelayanan melalui *media multi-platform*. (2) Perbaikan dan evaluasi *flow process* pelayanan, nomor antrean, pengeras suara, rambu dan petunjuk bagi pemohon baik terkait persyaratan maupun akses pelayanan, dengan penanggungjawab Kepala Bidang terkait.





LAMPIRAN I KUESIONER SKM





Tanggal Survei	Jam	<input type="checkbox"/> 09.00 – 12.00 *
Surveyor	NPP	<input type="checkbox"/> 13.00 – 15.00 *

KUESIONER SKM

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Guna meningkatkan kinerja atau melaksanakan fungsinya di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lamongan sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan, sehingga Disdukcapil Kabupaten Lamongan secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanannya.

Survei ini menanyakan pendapat pengguna layanan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan atas kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Lamongan pada Kinerja Tahun 2023. Pernyataan atau pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, agar tidak mengurangi waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pengguna layanan. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei dan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terimakasih.

Lamongan, Oktober 2023

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merujuk pada PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. PROFIL / DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Isi / lingkari kode angka sesuai jawaban responden)</i>		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden		<input type="text"/>
Usia/Umur Tahun	<input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (L) 2. Perempuan (P)	<input type="text"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD 4. D1/D2/D3 2. SMP 5. D4/S1 3. SMA 6. S2 ke atas	<input type="text"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 4. Wirausaha 2. TNI/Polri 5. Pelajar/Mahasiswa 3. Swasta/BUMIN 6. Lainnya	<input type="text"/>
Jenis layanan yang diterima <i>(RESPONDEN CAPAT MEMILIH LEBIH DARI SATU JAWABAN)</i>	1. KTP Elektronik 10. Akta Perkawinan Non Muslim 2. Kartu Keluarga 11. Akta Perceraian Non Muslim 3. Kartu Identitas Anak (KIA) 12. Akta Pengakuan Anak/ 4. Surat Pindah Masuk Pengesahan Anak/ 5. Surat Pindah Keluar Pengangkatan Anak (Adopsi) 6. Validasi NIK 13. Akta Perubahan Nama/ 7. Surat Keterangan Tempat Pembedulan Akta Tinggal (SKKT) (Redaksional)/Penerbitan 8. Akta Kelahiran Akta Hilang 9. Akta Kematian	<input type="text"/>
Lokasi Pelayanan	1. Mal Pelayanan Publik (MPP) / Disdukcapil Lamongan 2. Lainnya	<input type="text"/>
Sumber Informasi Pelayanan Disdukcapil diperoleh dari	1. Disdukcapil/MPP 5. KUA 2. Kelurahan 6. Ormas 3. RSU/Puskesmas 7. Online 4. Klinik Bersalin/PMB 8. Lainnya	<input type="text"/>





II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *		P *
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam melayani, dalam hal ini terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan sangat ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan .	
a. Tidak cepat	1	a. Tidak ada/tidak berfungsi	1
b. Kurang cepat	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Cepat	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat cepat	4	d. Dikelola dengan baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kuualitas sarana dan prasarana .	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak baik	1
b. Cukup mahal	2	b. kurang baik	2
c. Murah	3	c. Baik	3
d. Gratis	4	d. Sangat baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

Keterangan : P = Nilai Pendapat Responden (diisi oleh petugas)*

IV. KELUHAN, SARAN DAN APRESIASI YANG INGIN DISAMPAIKAN RESPONDEN

(Isi sesuai keluhan, saran dan apresiasi masyarakat/responden)

KELUHAN

SARAN/MASUKAN

APRESIASI YANG INGIN DISAMPAIKAN

Puas/Sangat Puas/atau tuliskan jawaban yang lainnya :

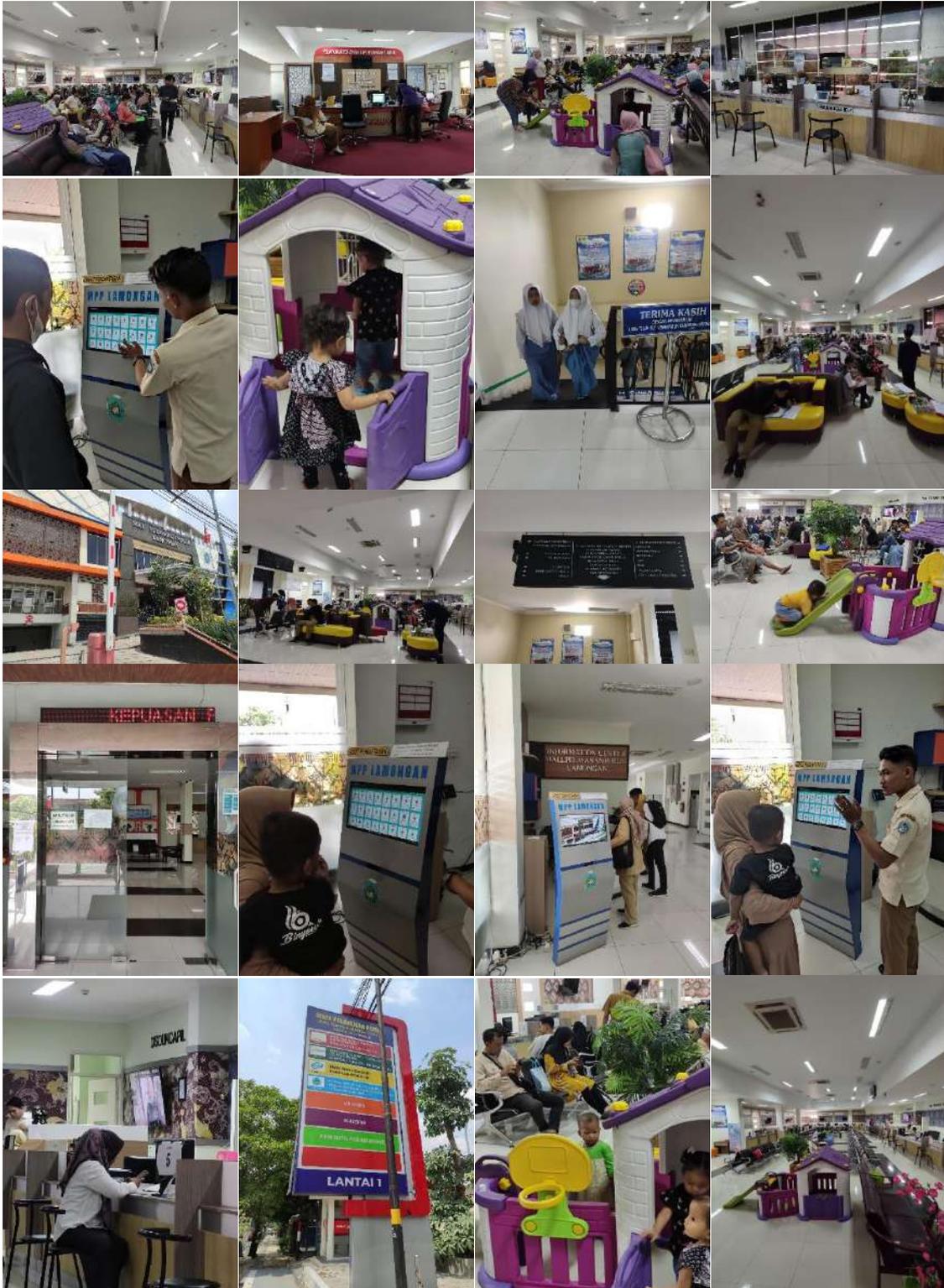




LAMPIRAN II FOTO DOKUMENTASI



Profil Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023





Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023





Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023





Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



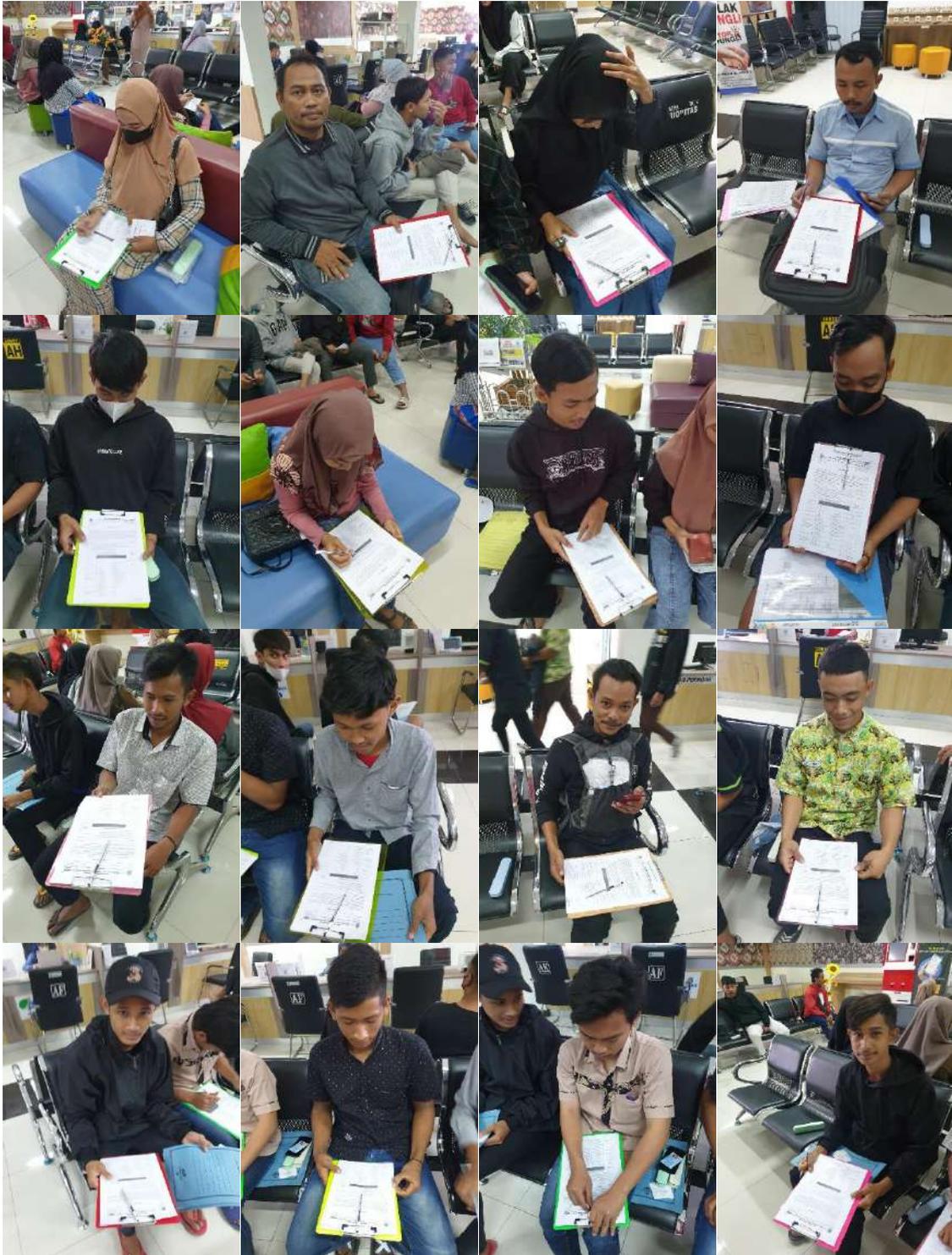
Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



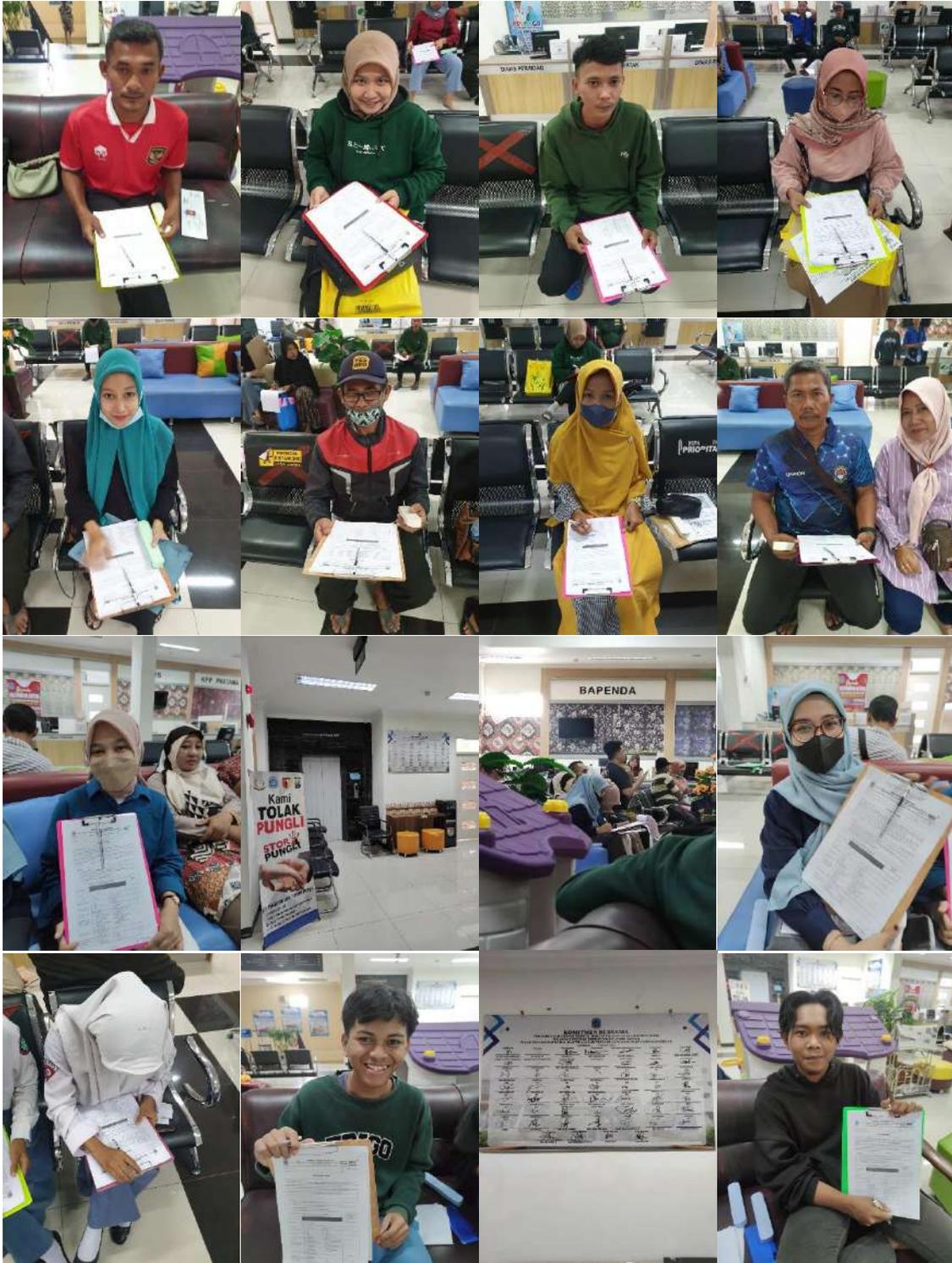
Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Kegiatan Survei Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2023



LAMPIRAN III REKAPITULASI DATA





No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1 Persyaratan	U-2 Prosedur	U-3 Waktu	U-4 Biaya/Tarif	U-5 Kesesuaian Produk	U-6 Kompetensi Petugas	U-7 Perilaku Petugas	U-8 Pengaduan	U-9 Sarana dan Prasarana
1	58	1	5	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	17	2	3	5	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	17	2	3	5	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	25	1	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	23	2	5	5	2	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	3
6	32	1	3	4	1	1	7	3	3	3	4	4	3	3	4	3
7	29	2	3	6	1	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	3
8	44	1	3	6	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	55	1	5	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	24	1	3	4	8	1	8	3	3	3	4	4	3	3	4	3
11	27	1	6	6	2	1	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3
12	18	1	3	5	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	54	1	3	4	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
14	17	1	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
15	17	1	3	5	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
16	17	2	3	5	1	1	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3
17	29	1	5	3	2	1	1	4	3	2	4	3	3	3	4	4
18	27	1	5	6	1	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4
19	36	1	5	3	2	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4
20	29	2	3	6	1	1	1	4	3	3	4	3	4	4	4	3
21	29	2	3	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	18	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
23	19	2	5	5	9	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	28	1	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4
25	17	1	2	5	1	1	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	43	2	3	4	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	17	2	3	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4





28	17	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	57	1	5	2	7	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
30	41	2	2	4	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
31	33	2	5	3	3	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
32	28	2	5	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	43	1	3	3	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
34	29	2	4	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	28	2	3	3	8	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3
36	24	2	5	6	1	1	7	4	4	3	4	3	3	3	4	4
37	28	1	3	3	1	1	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4
38	28	1	5	6	9	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
39	34	1	3	3	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	27	1	3	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	31	1	5	6	8	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
42	17	1	2	5	1	1	8	3	3	2	4	4	4	3	4	4
43	27	2	3	4	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
44	28	1	5	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	17	1	3	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	17	1	3	5	1	1	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3
47	37	1	3	4	1	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4
48	17	1	3	5	1	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3
49	44	2	5	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	20	2	3	5	1	1	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3
51	25	2	3	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	29	2	3	4	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
53	28	1	5	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	30	1	3	3	9	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
55	31	2	3	6	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	21	2	3	6	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	27	2	3	6	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
58	17	2	3	5	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
59	44	2	3	4	9	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	25	1	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	36	2	5	3	8	1	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3
62	35	1	5	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	25	2	5	6	2	1	7	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	34	2	3	6	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3





65	20	2	3	4	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
66	21	2	4	4	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	23	1	3	6	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4
68	16	2	3	5	1	1	8	3	3	3	4	3	3	4	4	4
69	25	1	3	6	3	1	8	3	3	3	4	4	3	3	4	3
70	20	2	3	6	8	1	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	28	2	5	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
72	50	1	1	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	21	2	3	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	17	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
75	23	2	3	5	2	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
76	20	2	3	5	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	17	1	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	16	1	2	5	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
79	17	2	3	5	1	1	7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	44	1	5	3	1	1	7	4	3	3	4	3	3	3	4	3
81	43	2	4	6	3	1	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
82	23	2	5	6	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	31	2	3	3	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
84	30	1	3	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	28	2	5	4	1	1	8	3	4	3	4	4	4	4	3	3
86	42	2	5	6	2	1	7	4	4	3	4	3	3	3	4	3
87	30	2	5	6	2	1	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	31	2	2	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	42	2	3	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
90	33	1	3	3	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
91	43	2	2	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	26	1	3	4	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	17	2	2	5	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
94	18	2	3	5	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
95	27	1	5	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	33	1	3	4	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
97	46	1	3	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	17	2	3	5	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3
99	31	1	1	6	1	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4
100	24	2	5	6	2	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4
101	29	2	3	4	8	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4





102	22	1	3	6	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	27	2	4	4	9	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
104	30	1	3	4	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
105	51	2	3	4	1	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
106	22	1	3	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	25	2	4	6	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
108	17	1	2	5	1	1	7	3	3	3	4	3	4	3	4	4
109	26	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
110	52	2	3	6	1	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4
111	30	1	3	4	6	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
112	22	2	3	6	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	28	1	3	6	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
114	17	1	2	5	1	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4
115	22	1	3	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
116	24	2	4	6	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
117	28	2	3	6	1	1	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4
118	17	2	3	5	1	1	6	3	4	3	4	3	3	3	4	3
119	24	2	3	5	1	1	8	3	3	4	4	4	4	3	3	4
120	19	2	3	4	8	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
121	28	1	3	4	9	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
122	17	2	3	5	1	1	8	3	3	3	4	3	3	4	4	4
123	33	1	3	4	1	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
124	26	1	3	3	1	1	7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	17	2	3	5	1	1	8	3	3	3	4	3	3	4	4	4
126	41	2	5	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	41	1	2	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	23	1	5	3	1	1	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4
129	33	1	3	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	23	1	3	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	45	1	2	3	1	1	7	3	3	3	4	4	3	3	4	3
132	22	2	3	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	35	1	3	6	1	1	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4
134	17	1	3	5	1	1	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	38	2	2	6	9	1	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4
136	24	2	3	6	2	1	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3
137	27	1	3	4	1	1	6	4	3	3	4	3	4	3	4	3
138	33	1	2	4	9	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4





139	17	2	3	5	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
140	17	2	3	5	1	1	1	4	3	2	4	3	3	3	3	3
141	45	1	2	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	29	1	2	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
143	35	2	3	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	50	1	3	4	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
145	22	2	3	5	1	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
146	41	1	5	1	8	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
147	30	2	3	4	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	46	2	2	3	1	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3
149	53	2	3	4	9	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
150	29	2	2	6	1	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4
151	17	1	3	5	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	39	2	2	6	9	1	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3
153	17	1	3	5	1	1	7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	30	2	2	6	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	29	2	5	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	50	1	2	6	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
157	17	2	2	5	1	1	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4
158	31	1	3	4	1	2	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3
159	49	1	3	4	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
160	52	1	2	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	34	2	3	6	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	24	2	3	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
163	30	2	5	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	45	1	4	4	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
165	42	1	2	4	1	1	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4
166	35	1	1	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	23	1	5	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	31	2	1	5	1	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
169	27	2	3	4	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
170	43	1	3	4	2	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
171	29	2	5	6	1	1	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4
172	17	2	3	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	47	2	3	6	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
174	21	1	3	4	1	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3
175	53	2	5	1	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3





176	17	1	3	6	1	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
177	30	1	5	1	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4
178	25	1	6	3	7	1	7	4	4	4	4	3	4	4	4	4
179	17	2	2	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	25	2	5	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	26	2	3	4	1	1	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3
182	17	2	3	5	1	1	7	4	3	3	4	4	4	4	4	4
183	28	2	3	6	2	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3
184	43	1	3	3	2	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
185	33	2	3	6	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
186	25	1	3	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
187	35	2	4	4	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
188	53	1	3	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	25	2	3	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	50	1	3	2	1	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
191	23	2	3	6	1	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
192	40	1	2	4	3	1	7	4	4	4	4	3	4	4	4	4
193	28	1	3	4	1	1	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3
194	30	2	4	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	17	1	3	5	1	1	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4
196	46	1	3	4	5	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
197	53	1	2	6	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	17	2	3	5	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4
199	21	2	3	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	34	2	3	6	1	1	7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
201	23	1	3	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	27	1	2	6	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
203	51	1	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	40	1	5	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	26	2	5	3	8	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
206	54	1	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	46	2	5	3	1	1	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4
208	36	2	5	3	1	1	8	3	4	3	4	4	4	3	3	4
209	43	2	5	6	1	1	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	17	1	3	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	20	2	2	3	2	1	2	3	4	2	4	3	4	4	3	3
212	19	2	3	4	8	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4





213	29	2	3	4	8	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	23	2	2	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	18	2	3	5	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
216	24	2	5	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
217	54	2	1	6	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
218	17	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	17	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	17	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	27	1	5	4	2	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4
222	54	2	2	4	2	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
223	36	2	3	4	1	1	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3
224	34	2	5	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	24	2	3	4	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
226	41	2	3	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
227	33	1	5	3	8	1	1	3	2	4	4	4	3	3	3	2
228	17	1	1	6	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4
229	23	2	5	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	19	2	3	5	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3
231	18	2	3	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	37	2	2	6	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4
233	45	1	5	1	2	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	3
234	45	1	4	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
235	35	2	3	4	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	29	2	5	6	6	1	6	3	4	3	4	3	3	4	4	4
237	53	2	2	6	8	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
238	25	2	5	3	8	1	2	3	3	3	4	3	3	3	1	3
239	43	1	4	4	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3
240	36	2	5	3	3	1	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3
241	27	2	2	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	47	1	4	4	8	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	18	2	3	6	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
244	18	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
245	43	2	5	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	24	1	3	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
247	38	2	5	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	17	2	3	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
249	17	2	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3





250	24	2	2	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	29	2	5	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	31	1	5	4	1	1	8	3	3	3	4	3	4	4	4	4
253	18	1	3	5	1	1	1	2	2	3	4	2	3	2	3	3
254	43	2	5	6	9	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
255	36	2	2	6	1	1	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4
256	39	2	3	4	9	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
257	29	1	5	4	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3
258	34	2	3	4	8	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
259	25	1	3	4	5	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
260	39	2	5	1	1	1	8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
261	27	2	5	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
262	26	2	5	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
263	38	2	2	3	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
264	32	1	5	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
265	34	2	5	6	1	1	8	4	3	3	4	4	3	4	4	4
266	22	2	3	6	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
267	27	2	3	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
268	27	2	5	3	2	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4
269	37	2	2	6	1	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
270	17	1	3	6	1	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3
271	18	1	3	4	1	1	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4
272	27	2	5	4	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
273	42	2	3	6	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
274	17	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
275	34	1	3	3	1	1	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4
276	28	1	4	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
277	18	1	3	4	1	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3
278	34	2	3	6	2	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
279	28	2	3	6	1	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
280	29	1	2	3	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
281	18	1	2	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	30	1	4	3	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
283	17	1	2	5	1	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3
284	47	2	5	3	2	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
285	39	2	4	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
286	40	1	2	6	9	1	8	4	4	3	4	4	3	3	4	3





287	52	1	3	4	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
288	26	2	5	3	1	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4
289	29	1	3	3	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
290	36	2	3	4	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
291	37	2	2	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
292	38	1	5	4	1	1	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
293	35	2	4	6	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	25	1	3	6	9	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3
295	27	1	3	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
296	38	2	3	6	1	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3
297	17	1	2	5	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
298	20	2	3	5	1	1	7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
299	25	1	5	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
300	33	1	1	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	17	1	3	5	1	1	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4
302	17	1	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
303	53	1	3	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	40	1	3	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	30	2	3	6	1	1	7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
306	40	2	5	1	3	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
307	28	2	5	6	1	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4
308	28	1	5	3	1	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3
309	23	2	5	5	1	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3
310	50	2	2	4	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
311	18	2	3	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
312	26	1	3	4	1	1	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3
313	30	2	2	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	18	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3
315	27	2	3	4	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4
316	46	2	2	3	13	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
317	23	2	3	6	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	20	2	3	6	4	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3
319	37	1	4	3	8	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3
320	24	1	3	6	9	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
321	26	1	3	3	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
322	37	1	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
323	18	2	3	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3





324	32	1	5	4	2	1	7	4	3	3	4	3	3	3	3	3
325	25	2	4	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
326	30	1	3	3	2	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4
327	39	2	5	1	3	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
328	22	1	3	3	4	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	4
329	26	2	3	4	1	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4
330	25	1	5	3	1	1	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3
331	32	2	3	6	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
332	36	1	2	3	1	1	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
333	24	1	3	3	1	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3
334	25	1	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
335	27	1	5	6	2	1	8	3	3	3	4	2	3	3	3	3
336	33	1	2	4	9	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3
337	18	1	3	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
338	29	1	5	4	13	1	7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
339	37	1	3	4	8	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
340	50	1	2	3	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
341	26	2	3	3	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
342	25	1	5	6	9	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
343	20	2	3	4	2	1	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2
344	19	1	3	5	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
345	26	1	5	1	9	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	45	1	6	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
347	39	1	5	6	2	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4
348	30	1	6	6	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
349	23	2	3	3	9	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
350	17	2	3	5	1	1	8	4	4	3	4	4	3	3	4	4
351	17	2	2	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
352	33	1	5	1	1	1	1	4	3	3	4	3	3	4	4	3
353	33	2	4	6	1	1	8	3	3	2	3	3	3	3	3	3
354	17	2	3	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	17	2	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
356	17	2	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
357	18	2	3	5	1	1	2	3	4	2	4	3	4	4	4	3
358	27	2	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
359	17	2	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
360	17	2	3	5	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4





361	42	2	3	6	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
362	29	2	3	6	2	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3
363	17	2	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
364	17	2	3	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	29	1	3	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
366	18	1	2	6	1	1	1	3	2	2	4	3	3	3	3	3
367	25	2	4	6	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
368	17	1	3	5	1	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4
369	46	2	3	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
370	29	1	3	3	2	1	7	3	3	2	4	4	3	4	4	3
371	38	2	2	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
372	17	1	2	6	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
373	17	1	3	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
374	17	1	3	5	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
375	17	2	2	3	1	1	2	3	1	3	4	3	3	4	4	3
376	17	1	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
377	17	1	3	5	1	1	1	3	1	4	1	1	2	4	4	4
378	17	2	3	1	1	1	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3
379	49	1	2	6	8	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
380	17	1	3	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
381	19	1	3	6	1	1	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	25	1	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	24	1	3	3	8	1	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4
384	27	1	3	6	1	1	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3



SKM

2023



DINAS PENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMONGAN

Jl. Veteran No. 51 Lamongan 62211 Telp. (0322) 321322
Email: disdukcapil@lamongankab.go.id
LAMONGAN



PT SUCOFINDO CABANG UTAMA SURABAYA

Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya 60175
Telp. 031-5469123 Ext. 2023, Fax. 031-5469144
website: www.sucofindo.co.id