



**DISDUKCAPIL**  
KABUPATEN LAMONGAN

ORIGINAL

# LAPORAN AKHIR



# SKM 2022

Survei Kepuasan Masyarakat

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMONGAN**

Pekerjaan:

**Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi  
Layanan-Jasa Survei**

Konsultan Pelaksana:



**PT SUCOFINDO**  
CABANG UTAMA SURABAYA  
Assure Your Confidence

Graha Sucofindo  
Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya

Telp. 031-5469123 Ext. 2022  
Fax. 031-5469144

Website: [www.sucofindo.co.id](http://www.sucofindo.co.id)





**DISDUKCAPIL**  
KABUPATEN LAMONGAN

COPY

# LAPORAN AKHIR



# SKM 2022

Survei Kepuasan Masyarakat

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMONGAN**

Pekerjaan:

**Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi  
Layanan-Jasa Survei**

Konsultan Pelaksana:



**PT SUCOFINDO**  
CABANG UTAMA SURABAYA  
Assure Your Confidence

Graha Sucofindo  
Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya

Telp. 031-5469123 Ext. 2022  
Fax. 031-5469144

Website: [www.sucofindo.co.id](http://www.sucofindo.co.id)





**DISDUKCAPIL**  
**KABUPATEN LAMONGAN**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN LAMONGAN**

Jl. Veteran. No. 51 Lamongan Kode Pos : 62211  
Telp. (0322) 321322, Fax. (0322) 317930 e-mail : [capilduk@lamongankab.go.id](mailto:capilduk@lamongankab.go.id),  
Web Site : [www.lamongankab.go.id](http://www.lamongankab.go.id)



**PT SUCOFINDO CABANG UTAMA SURABAYA**

Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya 60175  
Telp. 031-5469123 Ext. 2022, Fax. 031-5469144  
website: [www.sucofindo.co.id](http://www.sucofindo.co.id)  
No. Order : 71010122002980



# 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. Salah satu target yang ingin dicapai melalui program ini adalah meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing perangkat daerah.

Salah satu 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 Survei



Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan 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 tolak 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 :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 63 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **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 2022 ini adalah kegiatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan ini selama 1 bulan (30 hari kalender) atau mulai tanggal 28 Oktober 2022 s.d. 26 November 2022 dengan jadwal sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan**

NO	KEGIATAN	TIGA PULUH HARI KALENDER																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
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, 2022



### **1.9 Keluaran Kegiatan (*Out-Put*)**

Keluaran (*out-put*) kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2022 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, Diploma, 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 Pindah, 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 Disdukcapil/Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan dan lokasi lainnya. Sedangkan responden dikelompokkan berdasarkan dari mana sumber informasi pelayanan Disdukcapil diperoleh yaitu: Disdukcapil/MPP, Kelurahan, RSUD/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 aparaturnya 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 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan 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 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan 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 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan 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 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan 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 pelayan 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

$\lambda^2$  = 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 resmi yang dikeluarkan oleh BPS Kabupaten Lamongan dalam buku Kabupaten Lamongan Dalam Angka Tahun 2022 jumlah penduduk Kabupaten Lamongan penduduk Kabupaten Lamongan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1 Populasi Penduduk Kabupaten Lamongan

No	Kecamatan <i>Subdistrict</i>	Penduduk <i>Population</i>
1	Sukorame	21.517
2	Blubuk	23.079



No	Kecamatan <i>Subdistrict</i>	Penduduk <i>Population</i>
3	Ngimbang	49.386
4	Sambeng	52.602
5	Mantup	46.940
6	Kembangbahu	50.389
7	Sugio	63.113
8	Kedungpring	61.689
9	Modo	50.881
10	Babat	91.268
11	Pucuk	48.721
12	Sukodadi	58.953
13	Lamongan	70.340
14	Tikung	46.928
15	Sarirejo	25.445
16	Deket	44.082
17	Glagah	41.513
18	Karangbinangun	40.746
19	Turi	55.295
20	Kalitengah	36.375
21	Karanggeneng	44.391
22	Sekaran	44.825
23	Maduran	34.392
24	Laren	51.305
25	Solokuro	49.373
26	Paciran	99.375
27	Brondong	77.931
<b>Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan</b>		<b>1.380.854</b>
- Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2022		

Berdasarkan tabel tersebut populasi penduduk Kabupaten Lamongan sejumlah **1.380.854** jiwa yang kemudian dijadikan sebagai entitas populasi untuk kegiatan survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

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



Tabel 3.2 Tabel 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 **Krejcie dan Morgan** di atas, dari jumlah populasi penduduk Kabupaten Lamongan **1.380.854** maka diperoleh jumlah responden adalah **384 responden** untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

Tabel 3.3 Jumlah Target Responden

Jumlah atau Target Responden SKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2022	<b>384 Responden</b>
--	----------------------

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 :

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

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)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

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 3.3)

3) Kinerja unit pelayanan (lihat tabel 3.3)

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 terjalannya 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 Tugas Pokok dan Fungsi Disdukcapil Kabupaten Lamongan

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 63 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- e. Pembinaan, koordinasi, pengendalian, dan fasilitas pelaksanaan urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil meliputi pelayanan pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data;
- f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**Kepala Dinas**, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Melaksanakan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;





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

**Sekretariat**, mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas bidang secara terpadu serta tugas pelayanan administratif dengan fungsi, yaitu :

- a. Pengoordinasian penyusunan perencanaan program dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Pengoordinasian dan sinkronisasi penyelenggaraan tugas bidang;
- c. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan, dan administrasi kepegawaian;
- d. Pengelolaan barang milik daerah pada dinas di luar pengadaan bangunan;
- e. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan, dan hubungan masyarakat;
- f. Pelaksanaan pengelolaan urusan kepegawaian;
- g. Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan, dan perpustakaan; dan
- h. Pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan pelaporan kinerja dinas.

**Sekretaris**, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Membantu Kepala Dinas untuk mengkoordinasikan pembahasan substansi kebijakan teknis yang disiapkan oleh masing-masing bidang;
- b. Membantu Kepala Dinas dalam pengendalian, monitoring dan pencapaian target masing-masing bidang;
- c. Membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan pelaksanaan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilaksanakan oleh masing-masing bidang;
- d. Membantu Kepala Dinas dalam rangka pengelolaan sumber daya manajemen; dan



- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Sub Bagian Perencanaan** mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan program dan pelaporan;
- b. Menyusun rencana jangka pendek, menengah, dan jangka panjang;
- c. Menyusun rencana kerja dan anggaran;
- d. Mengelola data dan informasi program dan kegiatan dinas;
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi serta laporan kegiatan dinas;
- f. Menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah dan perjanjian kinerja;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Sub Bagian Keuangan** mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Penyiapan dan koordinasi penyelenggaraan urusan keuangan dan pengelolaan asset yang menjadi tanggung jawab dinas;
- b. Menyusun rencana kebutuhan asset dan sarana prasarana dinas;
- c. Melakukan pengadaan aset dan sarana prasarana dinas;
- d. Melakukan perawatan, pemeliharaan dan pengamanan aset dan perlengkapan kantor;
- e. Melakukan inventarisasi, administrasi, penyusunan laporan pertanggungjawaban aset perangkat daerah
- f. Menghimpun data dan informasi keuangan dalam rangka penyusunan program anggaran dinas;
- g. Melakukan administrasi perbendaharaan keuangan dinas;
- h. Menyusun laporan pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja di lingkungan dinas;
- i. Melaksanakan akuntansi dan verifikasi pertanggungjawaban anggaran;
- j. Menyusun laporan keuangan, analisa dan evaluasi laporan keuangan dinas;



- k. Penyiapan bahan pembinaan pengelolaan keuangan negara, penetapan pengelola anggaran, tindak lanjut tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi serta tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan;
- l. Mendukung penyusunan rencana strategis dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah dinas; dan
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.

**Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyiapkan dan koordinasi penatalaksanaan kepegawaian, produk hukum dan dukungan administrasi umum yang menjadi tanggung jawab dinas;
- b. Menyusun perencanaan kebutuhan pegawai mulai penempatan formasi, pengusulan dalam jabatan, usulan pension, peninjauan masa kerja, pemberian penghargaan, kenaikan pangkat, SKP, DUK, sumpah/janji ASN, gaji berkala, kesejateraan, mutasi dan pemberhentian pegawai, diklat, ujian dinas, izin belajar, disiplin pegawai, menyusun standar kompetensi pegawai, tenaga teknis dan fungsional dan menyelenggarakan pengelolaan administrasi ASN dan lainnya;
- c. Menyusun kebutuhan dan pengadaan perlengkapan dan bahan habis pakai dinas;
- d. Melakukan penyusunan dan evaluasi organisasi serta ketatalaksanaan;
- e. Melakukan pengelolaan urusan surat menyurat, pengetikan, penerimaan, pendistribusian, dan pengadaan naskah-naskah dinas;
- f. Melakukan urusan rumah tangga, perlengkapan, administrasi perjalanan dinas dan keprotokolan;
- g. Melakukan tatalaksana, tata usaha, arsip dan perpustakaan;
- h. Melakukan administrasi kepegawaian;



- i. Menyusun rancangan usulan produk hukum daerah;
- j. Melakukan tugas hubungan masyarakat dan pengelolaan informasi public; dan
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.

**Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**, mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan Pencatatan Sipil, untuk tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi, yaitu :

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan Pencatatan Sipil;
- b. Penyusunan kebijakan teknis Pencatatan Sipil;
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis Pencatatan Sipil;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan Pencatatan Sipil;
- e. Pelaksanaan pelayanan Pencatatan Sipil;
- f. Pelaksanaan penerbitan dokumen Pencatatan Sipil;
- g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan Pencatatan Sipil; dan
- h. Pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kinerja bidang pelayanan Pencatatan Sipil.

**Seksi Identitas Penduduk**, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja seksi; Menyiapkan bahan perumusan kebijakan penerbitan identitas penduduk;
- b. Menyiapkan bahan koordinasi pelaksanaan penerbitan identitas penduduk;
- c. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pelayanan penerbitan identitas penduduk;
- d. Menyiapkan bahan pembinaan penyelenggaraan penerbitan identitas penduduk kepada RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, dan Lembaga Kemasyarakatan;
- e. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi; dan



- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Seksi Pindah Datang Penduduk**, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja seksi; Menyiapkan bahan perumusan kebijakan pindah datang dan pendataan penduduk;
- b. Menyiapkan bahan koordinasi pelaksanaan penerbitan dokumen pindah datang dan pendataan penduduk;
- c. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pelayanan penerbitan dokumen pindah datang dan pendataan penduduk;
- d. Menyiapkan bahan pembinaan penyelenggaraan penerbitan dokumen pindah datang dan pendataan penduduk kepada RT/RW, kelurahan, kecamatan, dan Lembaga kemasyarakatan.
- e. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi; dan
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Seksi Pendataan Penduduk**, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis;
- c. Pembinaan dan koordinasi;
- d. Pelaksanaan pendataan penduduk, dan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**, mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan pencatatan sipil. Sedangkan fungsinya sebagai berikut:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis pencatatan sipil;



- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil; dan
- h. Pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kinerja bidang pencatatan sipil.

**Seksi Kelahiran**, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis;
- c. Pembinaan dan koordinasi;
- d. Melaksanakan pelayanan pencatatan kelahiran; dan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Seksi Perkawinan dan Perceraian** mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis;
- c. Pembinaan dan koordinasi;
- d. Melaksanakan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian; dan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian** mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis
- c. Pembinaan dan koordinasi;
- d. Melaksanakan pelayanan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- e. Perubahan status kewarganegaraan;
- f. Pencatatan kematian; dan





- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan** mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Sedangkan fungsinya sebagai berikut:

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan; dan
- e. Pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kinerja bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data.

**Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan,** mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis;
- c. Pembinaan dan koordinasi;
- d. Pelaksanaan system informasi administrasi kependudukan; dan



- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

**Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan**, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis;
- c. Pembinaan dan koordinasi;
- d. Pelaksanaan Pengolahan, penyajian dan pemutakhiran data kependudukan; dan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

**Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi**, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis;
- c. Pembinaan dan koordinasi dan pelaksanaan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi; dan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

**Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan**, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Merumuskan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;



- c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Melaksanakan kerja sama administrasi kependudukan;
- f. Melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan; dan
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

**Seksi Kerjasama**, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja seksi; Menyiapkan bahan perumusan kebijakan kerja sama dengan inovasi pelayanan;
- b. Menyiapkan bahan koordinasi penyelenggaraan kerja sama;
- c. Menyiapkan bahan kerja sama pemanfaatan data kependudukan;
- d. Menyiapkan bahan dan melakukan fasilitasi perencanaan inovasi pelayanan;
- e. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan uji coba dan diseminasi inovasi pelayanan;
- f. Menyiapkan bahan dan koordinasi penerapan hasil inovasi pelayanan;
- g. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi; dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan**, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis;
- c. Pembinaan dan koordinasi;
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan; dan



- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Seksi Inovasi Pelayanan**, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis;
- c. Pembinaan dan koordinasi;
- d. Melaksanakan Inovasi pelayanan administrasi kependudukan; dan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **4.3 Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lamongan**

Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan melaksanakan pelayanan Pencatatan Sipil 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 :

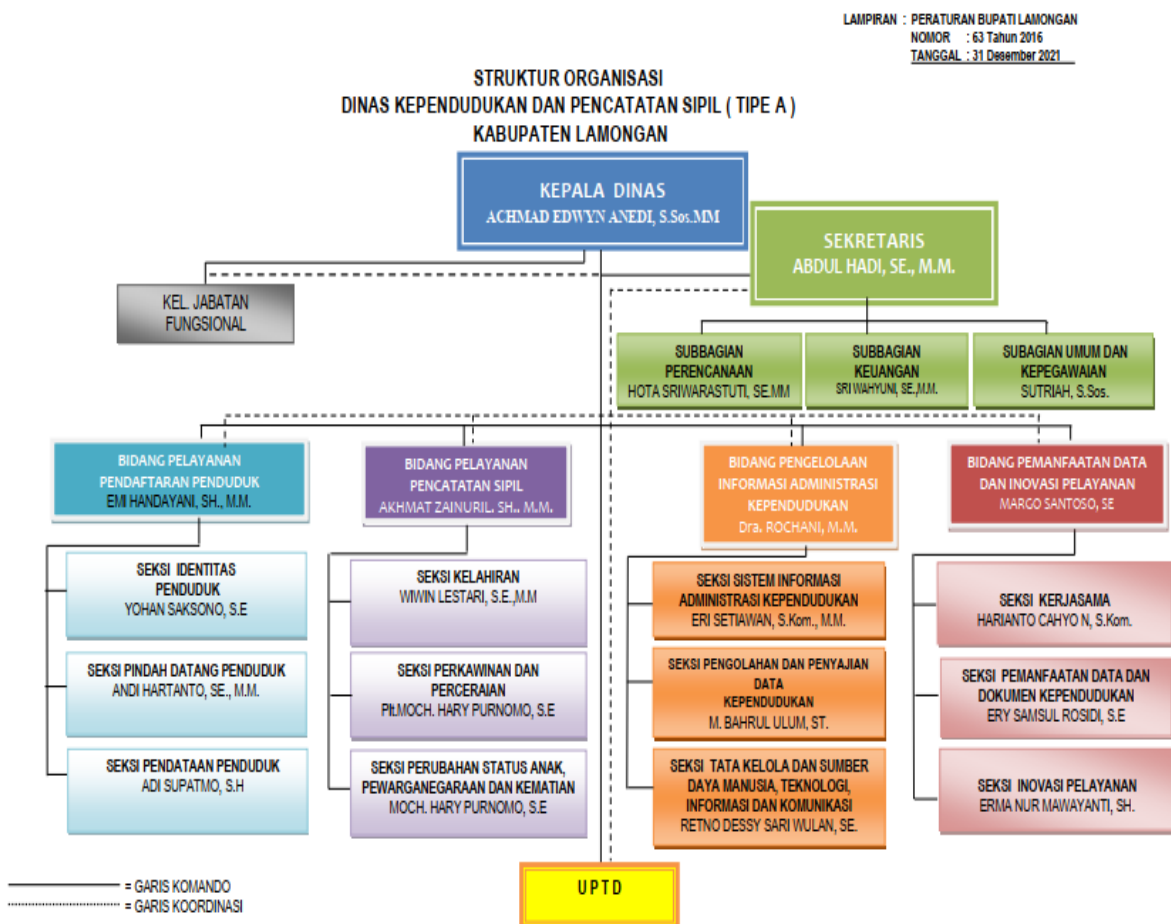
- Surat Keterangan Pindah
- Surat Keterangan Pindah Datang
- Surat Keterangan Kelahiran
- Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan



- 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

#### 4.4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Lamongan

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal, berikut bagannya;



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Lamongan



#### 4.5 Lokasi Pelayanan

Berdasarkan lokasi kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2022 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 - 62211 Telp. (0322) 321322 email : disdukcapil@lamongankab.go.id
Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan	Jl. Lamongrejo No.120 Lamongan email : mpp@lamongankab.go.id



## 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 2022 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 163 responden, (2) Kartu Keluarga 97 responden, (3) Kartu Identitas Anak (KIA) 17 responden, (4) Surat Pindah Masuk 13 responden, (5) Surat Pindah Keluar 18 responden, (6) Validasi NIK 4 responden, (7) Surat Keterangan Tempat Tinggal 1 responden, (8) Akta Kelahiran 39 responden, (9) Akta Kematian 20 responden, (10) Akta Perkawinan Non Muslim 0 responden, (11) Akta Perceraian Non Muslim 1 responden, (12) Akta Pengakuan Anak/ Pengesahan Anak 2 responden dan (13) Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (Redaksional)/Penerbitan Akta Hilang 9 responden. Jenis-jenis pelayanan akan dibahas pada kegiatan pembahasan berikut ini dan jenis pelayanan yang tidak mendapatkan responden selanjutnya tidak akan dilakukan pembahasan.

### 5.1 Deskripsi Responden dan Hasil IKM

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





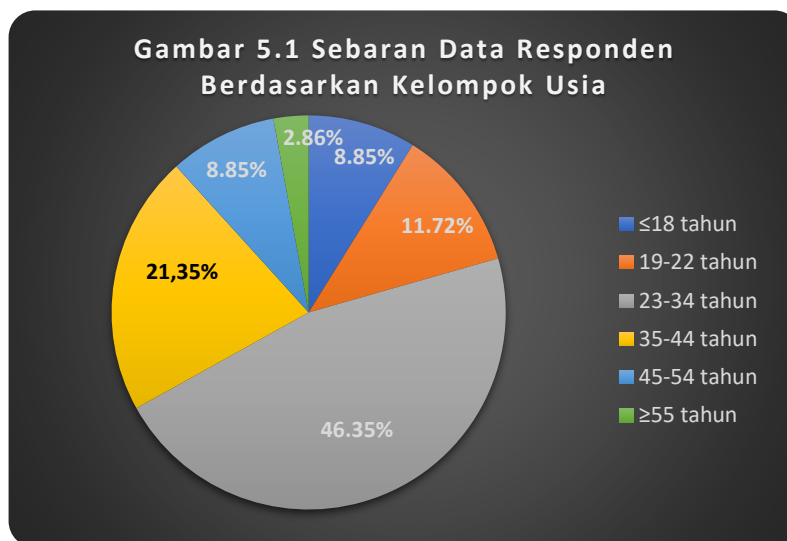
responden usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur

No	Usia/Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 tahun	34	8,85%
2	19-22 tahun	45	11,72%
3	23-34 tahun	178	46,35%
4	35-44 tahun	82	21,35%
5	45-54 tahun	34	8,85%
6	≥55 tahun	11	2,86%
	<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas secara keseluruhan pada rentang usia 23-34 tahun atau sebesar 46,35%, usia 35-44 tahun atau sebesar 21,35%, 19-22 tahun atau sebesar 11,72% ,usia ≤18 tahun atau sebesar 8,85% sama dengan rentan usia 45-54 tahun atau sebesar 8,85%, dan usia ≥55 tahun atau sebesar 2,86%. Sebagaimana tersaji pada gambar berikut ini.



Sumber: Data primer diolah, 2022



## 2. Jenis Kelamin

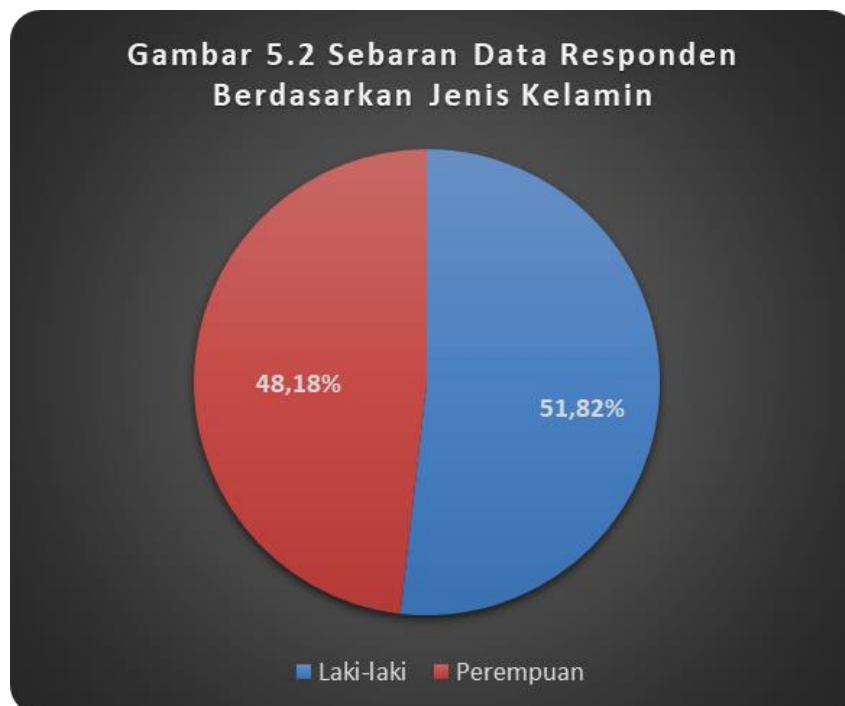
Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan, untuk hasilnya sebagaimana tabel data responden berdasarkan jenis kelamin berikut ini.

Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	199	51,82%
2	Perempuan	185	48,18%
	<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 199 responden atau 51,82%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 185 responden atau 48,18%.



Sumber: Data primer diolah, 2022



### 3. Pendidikan

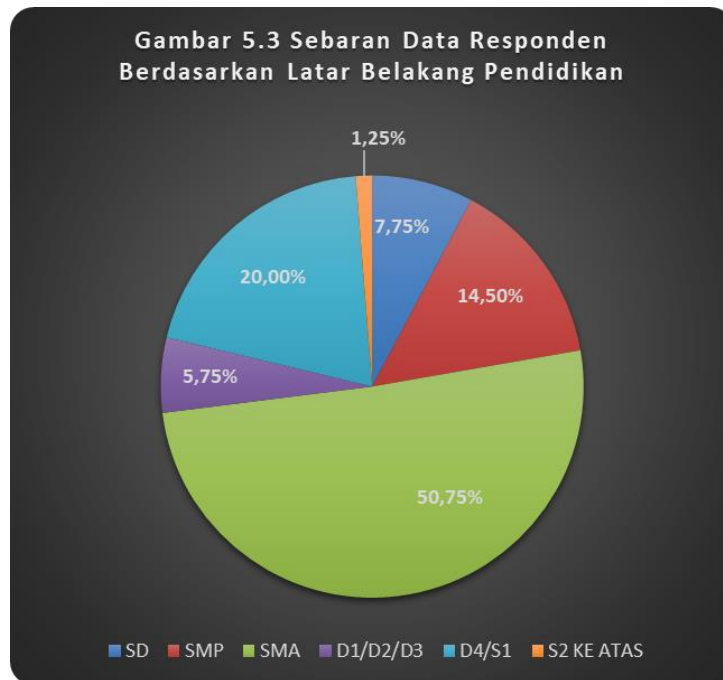
Responden berdasarkan pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan yaitu dari tingkatan SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2 ke atas. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 384 responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	12	3,13%
2	SMP	51	13,28%
3	SMA	199	51,82%
4	D1/D2/D3	15	3,91%
5	D4/S1	103	26,82%
6	S2 KE ATAS	4	1,04%
	<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

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 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan berpendidikan SMA dengan frekuensi 199 responden atau 51,82%, sedangkan secara berturut-turut selanjutnya adalah D4/S1 dengan frekuensi 103 responden atau 26,82%, kemudian responden dengan pendidikan SMP dengan frekuensi 51 responden atau 13,28%, dengan pendidikan D1/D2/D3 dengan frekuensi 15 responden atau 3,91%, yang berpendidikan SD dengan frekuensi 12 responden atau 3,13%, dan S2 ke atas dengan frekuensi 4 responden atau 1,04% sebagaimana pada gambar berikut ini.



Sumber: Data primer diolah, 2022

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.

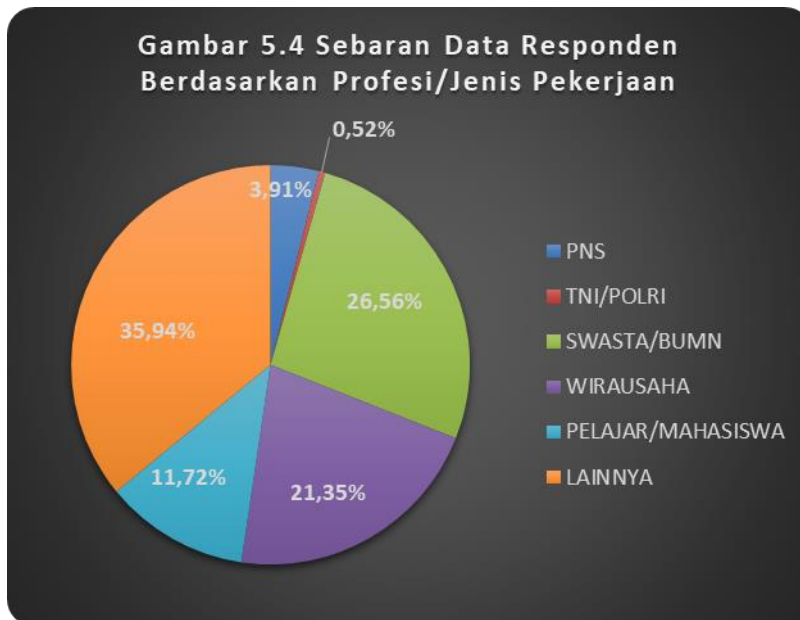
Tabel 5.4 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	15	3,91%
2	TNI/POLRI	2	0,52%
3	SWASTA/BUMN	102	26,56%
4	WIRAUSAHA	82	21,35%
5	PELAJAR/MAHASISWA	45	11,72%
6	LAINNYA	138	35,94%
	<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022



Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, dari peringkat teratas berprofesi/jenis pekerjaan lainnya (diantaranya berprofesi guru, petani dan lain sebagainya) dengan frekuensi 138 responden atau 35,94%, swasta/BUMN 102 responden atau 26,56%, wirausaha dengan frekuensi 82 responden atau 21,35%, pelajar/mahasiswa 45 atau 11,72%, PNS dengan frekuensi 15 responden atau 3,91% dan TNI/Polri dengan frekuensi 2 responden atau 0,52%. Sebagaimana pada gambar berikut.



Sumber: Data primer diolah, 2022

### 5. Jenis Layanan yang Diterima

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

Tabel 5.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima

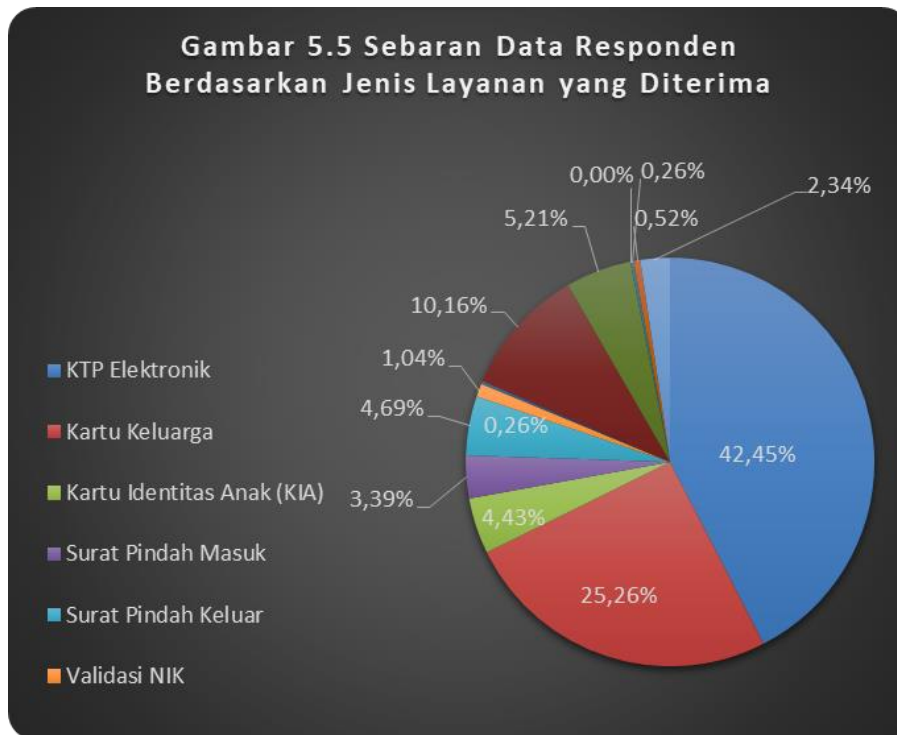
No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	KTP Elektronik	163	42,45%
2	Kartu Keluarga	97	25,26%
3	Kartu Identitas Anak (KIA)	17	4,43%



No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
4	Surat Pindah Masuk	13	3,39%
5	Surat Pindah Keluar	18	4,69%
6	Validasi NIK	4	1,04%
7	Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKKT)	1	0,26%
8	Akta Kelahiran	39	10,16%
9	Akta Kematian	20	5,21%
10	Akta Perkawinan Non Muslim	0	0,00%
11	Akta Perceraian Non Muslim	1	0,26%
12	Akta Pengakuan/Pengesahan Anak	2	0,52%
13	Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (Redaksional)/Penerbitan Akta Hilang	9	2,34%
	<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

Responden berdasarkan jenis layanan yang diterima mayoritas yang diakses adalah layanan KTP Elektronik dengan frekuensi 163 responden atau 42,45%, kemudian layanan Kartu Keluarga dengan frekuensi 97 responden atau 25,26%, layanan Akta Kelahiran dengan frekuensi 39 responden atau 10,16%, layanan Akta Kematian dengan frekuensi 20 responden atau 5,21%, layanan Surat Pindah Keluar dengan frekuensi 18 responden atau 4,69%, layanan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan frekuensi 17 responden atau 4,43%, layanan Surat Pindah Masuk dengan frekuensi 13 responden atau 3,39%, Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (Redaksional)/Penerbitan Akta Hilang sama-sama dengan frekuensi 9 responden atau 2,34%, Validasi NIK dengan frekuensi 4 responden atau 1,04%, Akta Pengakuan/Pengesahan Anak dengan frekuensi 2 responden atau 0,52% dan Akta Perceraian Non Muslim dengan frekuensi 1 responden atau 0,26%, sedangkan untuk layanan Akta Perkawinan Non Muslim dengan frekuensi 0 responden atau 0,00%.



Sumber: Data primer diolah, 2022

## 6. Lokasi Pelayanan

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

Tabel 5.6 Data Responden Berdasarkan Lokasi Pelayanan

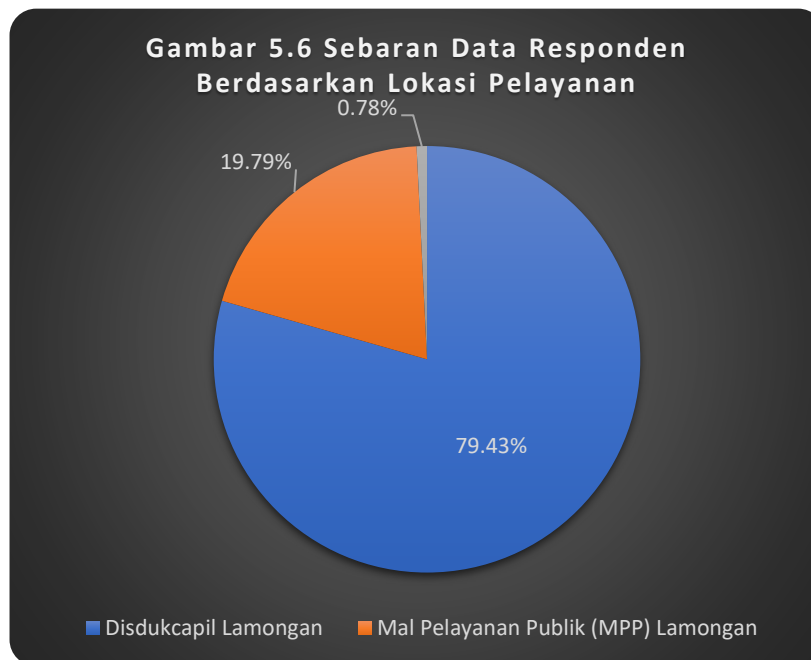
No	Lokasi Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Disdukcapil Lamongan	305	79,43%
2	Mal Pelayanan Publik (MPP) Lamongan	76	19,79%
3	Lainnya	3	0,78%
	<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa berdasarkan target data responden mayoritas responden mengakses layanan dari Disdukcapil Kabupaten Lamongan dengan frekuensi 305 responden atau 79,43%, sedangkan layanan dari Mal Pelayanan Publik (MPP)



Kabupaten Lamongan dengan frekuensi 76 responden atau 19,79% dan dari lokasi pelayanan lainnya dengan frekuensi 3 responden atau 0,78%.



Sumber: Data primer diolah, 2022

## 7. Sumber Informasi Pelayanan

Data responden berdasarkan sumber informasi pelayanan yang diterima sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas delapan yaitu pilihan jenis layanan dan satu pilihan lainnya untuk jenis layanan yang tidak tercantum pada kuesioner. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.7 Data Responden Berdasarkan Media Pelayanan

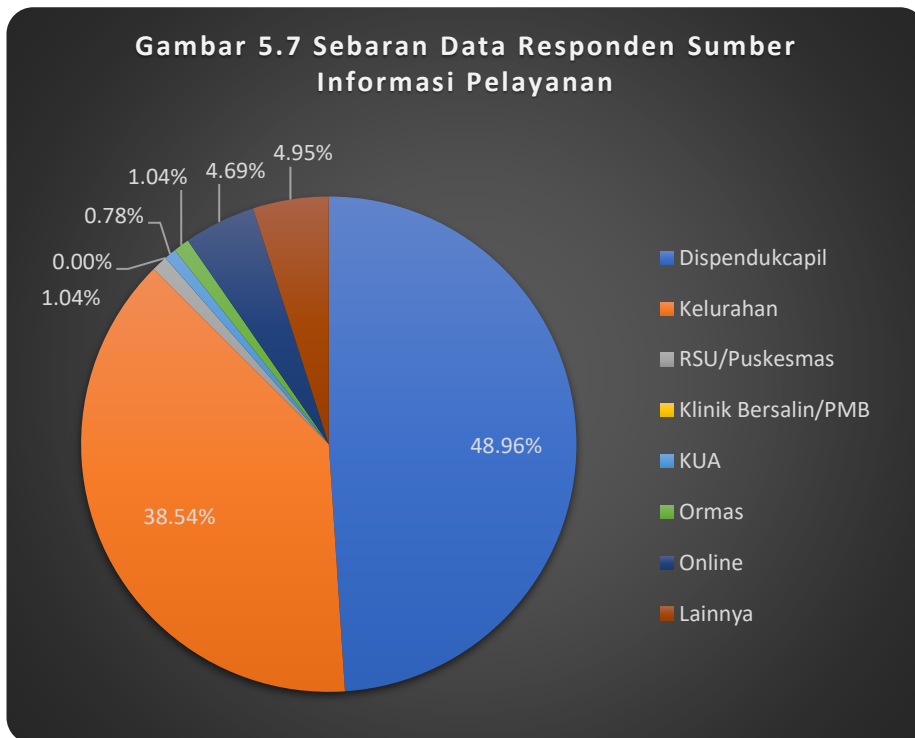
No	Media Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Disdukcapil	188	48,96%
2	Kelurahan	148	38,54%
3	RSU/Puskesmas	4	1,04%
4	Klinik Bersalin/PMB	0	0,00%
5	KUA	3	0,78%



No	Media Pelayanan	Frekuensi	Persentase
6	Ormas	4	1,04%
7	Online	18	4,69%
8	Lainnya	19	4,95%
	<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden mengakses atau menggunakan sumber informasi pelayanan diperoleh dari Disdukcapil Kabupaten Lamongan dengan frekuensi 188 responden atau 48,96%, diperoleh dari Kelurahan dengan frekuensi 148 responden atau 38,54%, diperoleh dari sumber lainnya dengan frekuensi 19 responden atau 4,95%, diperoleh dari *online* dengan frekuensi 18 responden atau 4,69%, sumber informasi pelayanan yang diperoleh dari RSUD/Puskesmas dan Ormas sama yaitu dengan frekuensi 4 responden atau 1,04%, dan sumber informasi yang diperoleh dari KUA dengan frekuensi 3 responden atau 0,78%.



Sumber: Data primer diolah, 2022



## 5.2 Analisis Data dan Pembahasan

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 (SKKT) Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan Non Muslim, Akta Perceraian Non Muslim, Akta Pengakuan/Pengesahan Anak dan Akta Perubahan Nama/Pembetulan Akta (Redaksional)/Penerbitan Akta Hilang.

Sebagai indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, adalah Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Untuk itu dengan mengacu pada Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dilakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun hasil survei terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.9 Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,40	0,38	85,03	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,40	0,38	84,90	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,16	0,35	79,04	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,80	0,42	95,05	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	0,37	84,05	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,39	0,38	84,77	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,35	0,37	83,85	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	0,41	91,28	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,44	0,38	86,00	B	Baik
	<b>Jumlah</b>	<b>30,96</b>	<b>3,44</b>	<b>773,96</b>		
	<b>Nilai IKM</b>			<b>85,91</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022



Berdasarkan tabel tersebut, bisa dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2022 dengan 9 (sembilan) unsur-unsurnya diperoleh hasil sebagai berikut ini:

1. Pertama **persyaratan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,40 dengan nilai tertimbang 0,38 dan nilai konversi 85,03 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
2. Kedua **sistem, mekanisme dan prosedur**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,40 dengan nilai tertimbang 0,38 dan nilai konversi 84,90 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 3,80 dengan nilai tertimbang 0,42 dan nilai konversi 95,05 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 3,36 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 84,05 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
6. Keenam **kompetensi pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,39 dengan nilai tertimbang 0,38 dan nilai konversi 84,77 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
7. Ketujuh **perilaku pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,35 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 83,85 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 3,65 dengan nilai tertimbang 0,41 dan nilai konversi 91,28 serta mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja



yang diperoleh **Sangat Baik**.

9. Kedelapan **sarana dan prasarana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,44 dengan tertimbang 0,38 dan nilai konversi 86,00 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Berdasarkan IKM untuk sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata dengan kinerja yang baik atau dengan mutu pelayanan B (Baik). Bagi semua unsur pelayanan tersebut harus dipertahankan.

Namun demikian, bagi unsur-unsur pelayanan seperti: unsur waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis pelayanan walaupun dengan mutu B (baik) perlu untuk ditingkatkan dan diantaranya perlu untuk dilakukan evaluasi serta disusun suatu program/kegiatan. Maka, untuk 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 **85,91** atau masuk dalam kategori kinerja **B (BAIK)**.

Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,44. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori **Baik**, namun masih perlu peningkatan pelayanan khususnya pada unsur yang telah disebutkan sebelumnya.



Gambar 5.8 Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2022

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 5.10 Keluhan Responden terhadap Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Keluhan Responden
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dalam pengurusan KK sudah melampirkan ijazah terakhir namun tidak disesuaikan</li> <li>2) Terkadang yang mengurus itu tidak tertera di KK namanya tidak dilayani padahal saya yang mengurus itu saudara kandung</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Yang masuk ruangan bukan yang berkepentingan saja melainkan ada yang mengantar ruangan jadi penuh</li> <li>2) Jam kerjanya jangan jam 8:00 tolong jam setengah delapan biar nggak kelamaan tunggu</li> <li>3) Mohon pengurusan E KTP bisa diwakilkan perangkat atau lainnya karena masyarakat banyak kesibukan terutama bekerja</li> <li>4) Tolong dong untuk pengurusan KK dan yang lainnya agar bisa diurus di kecamatan saja tanpa harus di kantor Disdukcapil Lamongan</li> <li>5) Jam buka loket kenapa terlalu cepat tutup</li> <li>6) Disuruh dulu beli map / sampul</li> <li>7) Pelayanan kurang pagi</li> <li>8) Pengurusan perubahan dokumen masih harus tatap muka (langsung)</li> <li>9) Waktu penyelesaian kalau bisa sehari saja</li> <li>10) Satu hari belum bisa jadi</li> <li>11) Antrianya kurang baik</li> <li>12) Mengurus KTP sekarang tidak bisa diwakilkan</li> <li>13) 2 kali harus datang karena berkas ditolak karena penerimaan berkas sampai jam 12 saja sedangkan jam operasional disdukcapil sampai jam 02:00</li> <li>14) Setiap loket harus ada orang yang standby jangan sampai kosong jam istirahat kadang kurang sesuai</li> <li>15) Karena jam 8:00 baru buka sedangkan antrian sudah ada kasihan orang yang sudah antri pertama namun tidak mendapat urutan 1 karena loket dibuka jam 8:00</li> <li>16) Kadang kalau yang mengurus tidak tertera di KK tidak boleh padahal masih saudara</li> </ol>
3	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Terlalu lama antara berkas masuk dan waktu pengambilan</li> <li>2) Proses lama</li> <li>3) Harus sabar menunggu antrian pelayanan</li> <li>4) Pelayanan kurang cepat</li> <li>5) Antrian terlalu lama</li> <li>6) Kurang cepat</li> <li>7) Kurang cepat</li> <li>8) Pelayanan kurang cepat</li> <li>9) Pelayanan tergolong lama dan berbelit belit</li> <li>10) Terlalu lama dalam antrian</li> <li>11) Terlalu lama menunggu</li> </ol>





No.	Unsur Pelayanan	Keluhan Responden
		12) Lambat 3x datang (KTP hilang) 13) Antrian lama 14) Pelayanan waktunya lebih cepat lagi 15) Proses bisa dipercepat lagi 16) Antrianya terlalu lama 17) Mungkin lama mengantri 18) 2x kembali karena KTP cetak belum selesai 19) Lama 20) Pelayanan untuk antrian lumayan lama 21) Proses pembuatan KIA, Akte dan KK terlalu lama 22) Waktu tunggu proses yang cukup lama 23) Kurang cepat pelayanan petugas terlalu lama 24) Setor berkas hari ini baru bisa digarap waktu pengambilan 25) Kurang cepatnya dalam pelayanan 26) Terlalu lama nunggu panggilan nomor antrian 27) Ngurusnya sampai 3 kali ke kantor 28) Terlalu lama pelayanan untuk KK, Pindah, satu minggu terus cetak kembali ke kecamatan 29) Saya banyak mendengar berita diluar jika Dukcapil prosesnya lama 30) Prosesnya lama sudah menunggu lama untuk cetak KK tapi tidak ada hasil dengan alasan petugas bagian cetak sudah pulang 31) Cukup lama banget 32) Penanganan agak lambat 33) Kurang cepat
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1) Kurang maksimalnya pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana	1) Pada waktu pertama saya mengurus KTP petugas kurang tanggap 2) Petugas seharusnya ontime 3) Terkadang kalau sudah kenal didahulukan
7	Perilaku Pelaksana	1) Untuk petugas pelayanan tingkatkan keramahan jangan terlalu jutek
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-
9	Sarana dan Prasarana	1) Fasilitas kursi banyak yang tidak nyaman saat diduduki 2) Tempatnya kurang luas / Dikantornya kurang besar 3) Kursi kurang efektif 4) Terlalu berdesakan, ruangan kurang luas, harusnya yang bisa online diurus secara online, sehingga mengurangi kepadatan 5) Fasilitas tempat duduk kurang memadai 6) Kurang nyaman dengan pelayanan Dukcapil di MPP, Terkadang



No.	Unsur Pelayanan	Keluhan Responden
		sering melempar tugas atau customer diarahkan langsung ke Dukcapil Lamongan
		7) Ruang yang tersedia dirasa kurang luas
		8) Masalah antrian yang cukup panjang dan tidak ada layanan foto copy sehingga kami harus keluar lokasi
		9) Tempatnya kurang besar
		10) Kurangnya tempat duduk
		11) Kamar mandi nggak ada sabun
		12) Tidak disediakan minuman
		13) Saat awal mengurus KTP pertama kali infonya blangko habis dan menunggu tanpa kepastian waktu
		14) AC terlalu dingin

Sumber: Data primer diolah, 2022

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

Tabel 5.11 Frekuensi Keluhan Responden

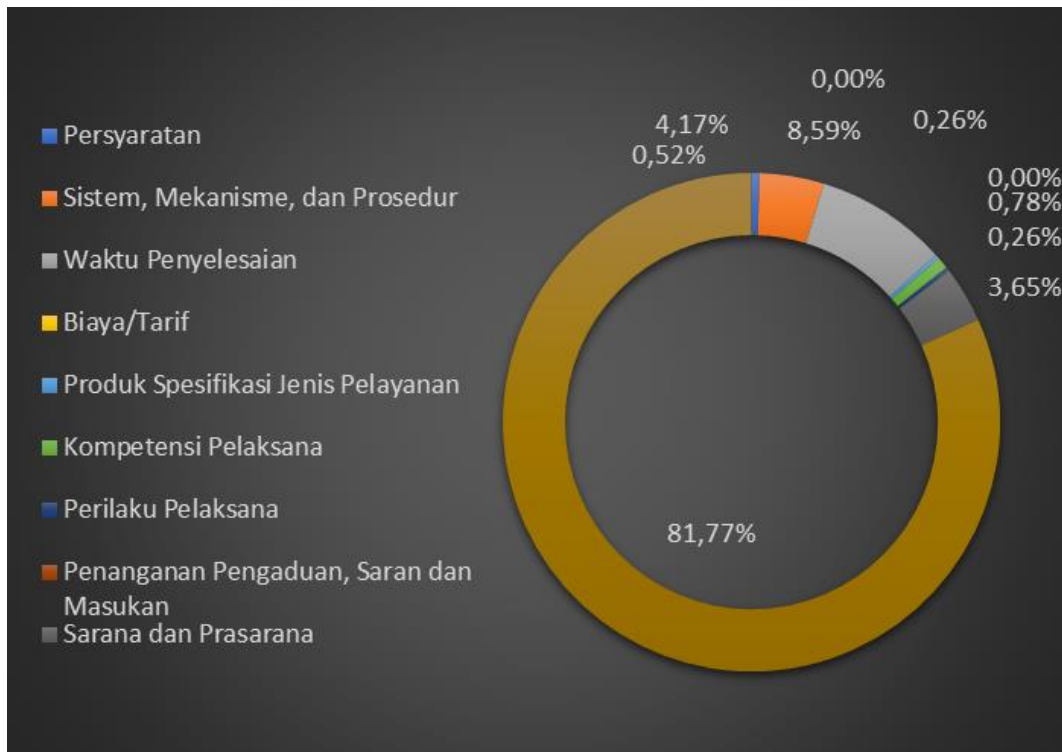
No	Unsur Pelayanan	Frekuensi Keluhan	Persentase
1	Persyaratan	2	0,52%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	16	4,17%
3	Waktu Penyelesaian	33	8,59%
4	Biaya/Tarif	0	0,00%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	0,26%
6	Kompetensi Pelaksana	3	0,78%
7	Perilaku Pelaksana	1	0,26%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	0,00%
9	Sarana dan Prasarana	14	3,65%
10	Tidak Mengisi / Tidak ada keluhan	314	81,77%
	<b>JUMLAH</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) terbanyak atau mayoritas pernyataan keluhan dari responden yaitu terkait unsur waktu penyelesaian dengan frekuensi 33 responden atau 8,59%, kemudian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan frekuensi 16



responden atau 4,17%, dan unsur sarana dan prasarana dengan frekuensi 14 responden atau 3,65%, sedangkan sebanyak 314 responden atau 81,77% tidak mengisi/tidak ada keluhan.



Gambar 5.10 Persentase Keluhan Responden

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan informasi di atas, beberapa unsur perlu dimasukkan kedalam tabel rencana tindak lanjut perbaikan dengan program yang tepat. Unsur-unsur prioritas yang dimaksud diantaranya adalah unsur waktu penyelesaian.

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 5.12 Saran / Masukan Responden terhadap Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Saran / Masukan Responden
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Terus diperbaiki dan kalau bisa persyaratannya dipersimple</li> <li>2) Untuk mengurus apa-apa agar dipermudah</li> <li>3) Tolong dikasih saran untuk mempermudah ngurus dokumen</li> <li>4) Tolong untuk administrasinya dalam hal surat-menyurat dibuat simple</li> <li>5) Cetak KTP ulang mohon dipermudah</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mohon dipersingkat antara berkas masuk dan pengambilan</li> <li>2) Lebih disingkat saja dalam hal pelayanan</li> <li>3) Seharusnya yang masuk ruangan hanya yang bersangkutan saja dan ada petugas yang mengarahkan/menerangkan (menghindarkan percaloan)</li> <li>4) Harus ada yang mengarahkan untuk mengambil antrian</li> <li>5) Pengambilan antrian seharusnya sudah ada sebelum kantor buka</li> <li>6) Buka lebih pagi</li> <li>7) Lebih pagi lagi</li> <li>8) Untuk informasi loket jika sudah tidak melayani jam buka tolong pengunjung dikasih tahu agar kami tidak menunggu</li> <li>9) Sistem online diperbaiki / ditingkatkan lagi agar lebih efisien</li> <li>10) Sebaiknya untuk stopmap dibebaskan saja</li> <li>11) Tolong dipermudah dengan layanan online</li> <li>12) Perlu adanya layanan keliling ke daerah pelosok</li> <li>13) Waktunya sehari saja biar tidak bolak balik</li> <li>14) Ruang tunggu hanya ditempati oleh yang berkepentingan saja</li> <li>15) Kalau bisa 1 hari bisa selesai</li> <li>16) Untuk surat pindah lebih bagus bisa langsung dari kantor Dukcapil</li> <li>17) Jaga jarak supaya aman</li> <li>18) Ada pengambilan nomor antri diwebsite, dan pembuatan dokumen online agar ditingkatkan</li> <li>19) Untuk pengambilan akte kelahiran / kematian bagusnya dikirim PDF lewat WA / Email</li> <li>20) Kalau bisa berkas digarap dihari itu juga</li> <li>21) Seharusnya boleh diwakilkan dengan membawa surat kuasa</li> <li>22) Usahakan urusan apapun selesai dalam 1 hari karena banyak warga yang datang dari tempat jauh</li> <li>23) Kalau bisa cetak KK tidak usah dikecamatan</li> <li>24) Seharusnya sudah bisa online untuk memangkas birokrasi</li> <li>25) Pelayanan agar bisa dilayani di kecamatan masing-masing</li> </ol>
3	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dipercepat lagi pelayanannya agar masyarakat yang rumahnya diluar dari kota tidak terlalu jauh dan bolak balik</li> <li>2) Agar proses lebih dipercepat lagi</li> <li>3) Agar dipercepat dalam pelayanan</li> <li>4) Sebaiknya petugasnya ditambah lagi</li> <li>5) Agar loket pelayanan ditambah</li> <li>6) Petugas didepan lebih ditambah</li> <li>7) Harus dipercepat</li> <li>8) Agar lebih cepat pelayanannya</li> <li>9) Supaya lebih cepat dalam pelayanan</li> </ol>



No.	Unsur Pelayanan	Saran / Masukan Responden
		<ul style="list-style-type: none"> <li>10) Semoga semakin baik dan lebih cepat lagi... Semangat!!!</li> <li>11) Sebaiknya respon secara online harus lebih cepat / fastrespon</li> <li>12) Pelayanannya harus ditingkatkan lagi karena ada beberapa pegawai yang masih kurang ramah dan kurang cekatan</li> <li>13) Ditambah petugas pelayanannya biar prosesnya lebih cepat</li> <li>14) Semoga cepat sukses</li> <li>15) Harapan kami pelayanan lebih cepat lagi kalau bisa 5 sampai 10 menit bisa dicetak</li> <li>16) Tempat pelayanan diperbanyak biar lebih cepat lagi</li> <li>17) Prosesnya lebih dipercepat</li> <li>18) Kedepan agar waktu proses pelayanan bisa lebih dipercepat</li> <li>19) Pelayanan kurang cepat (agar dipercepat)</li> <li>20) Lobynya tolong diaktifkan semua biar cepat</li> <li>21) Lebih cepat lagi dalam menangani semuanya (Antrian)</li> <li>22) Pelayanan lebih ditingkatkan dan tepat waktu</li> <li>23) Seharusnya pelayanannya lebih dipercepat lagi agar antrian tidak terlalu banyak</li> <li>24) Lebih cepat</li> <li>25) Pertahankan tingkat pelayanan yang semakin tepat, cepat, akurat</li> <li>26) Dimohon bisa lebih cepat dan semua petugas difungsikan</li> <li>27) Lebih cepat</li> <li>28) Mungkin bisa ditambahkan petugasnya</li> <li>29) Setiap loket harus ada orang yang standby jangan sampai kosong</li> <li>30) Dikasih tambahan petugas agar lebih cepat</li> </ul>
4	Biaya/Tarif	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Lebih ditingkatkan dalam melayani masyarakat</li> <li>2) Tingkatkan pelayanan masyarakat</li> <li>3) Selalu mengedepankan layanan</li> <li>4) Lebih baik lagi</li> <li>5) Semoga dukcapil lebih mengutamakan pelayanan masyarakat</li> <li>6) Pelayanan sangat baik dan langsung ditanggapi</li> <li>7) Semoga lebih baik</li> <li>8) Semoga bisa lebih baik lagi pelayanannya</li> <li>9) Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang baik</li> <li>10) Semoga Disdukcapil Kabupaten Lamongan selalu melayani dengan baik seterusnya</li> <li>11) Terus dipertahankan</li> <li>12) Harus ditingkatkan lagi</li> <li>13) Harus lebih baik pelayanannya</li> <li>14) Sudah bagus dan ditingkatkan lagi biar lebih bagus</li> <li>15) Lebih ditingkatkan</li> <li>16) Pelayanannya baik dan mudah</li> <li>17) Semoga kedepannya semakin OK</li> <li>18) Untuk pelayanan supaya ditingkatkan</li> <li>19) Semoga semakin maju pelayanannya</li> <li>20) Dipertahankan kepuasan masyarakat dan ditingkatkan pelayanan</li> <li>21) Menyediakan pelayanan yang baik dan tambah baik</li> </ul>



No.	Unsur Pelayanan	Saran / Masukan Responden
		22) Semoga ditingkatkan untuk kemajuan dalam pelayanan masyarakat Lamongan 23) Pertahankan pelayanan publik yang bermutu 24) Semoga ditingkatkan untuk kemajuan kepuasan warga dan masyarakat 25) Lebih ditingkatkan lagi 26) Ditingkatkan pelayanannya 27) Lebih ditingkatkan lagi 28) Semakin ditingkatkan pelayanannya 29) Seharusnya tidak perlu bolak balik ke Dukcapil (lagi) 30) Lebih ditingkatkan lagi 31) Tolong kasih solusi 32) Tetap jaga pelayanan dengan baik 33) Perlu ditingkatkan pelayanan lebih baik lagi 34) Terus maju dan semangat 35) Tingkatkan terus dalam melayani masyarakat 36) Semoga tambah baik dalam pelayanan 37) Lebih ditingkatkan agar menjadi lebih baik 38) Pertahankan, Tetap dalam pelayanan yang baik 39) Semoga lebih baik lagi 40) Pertahankan dan kembangkan yang belum berkembang 41) Tingkatkan terus memberi layanan yang terbaik 42) Ditingkatkan lagi kualitasnya 43) Mohon dipertahankan dan ditingkatkan 44) Ditingkatkan lagi pelayanannya 45) Pelayanan tetap baik 46) Tetap dipertahankan
6	Kompetensi Pelaksana	1) Tetap konsisten dan tolak gratifikasi 2) Lebih ditingkatkan lagi respon melalui WA 3) Yang kasih nomor antrian kurang profesional 4) Lebih responsif 5) Kualitas pelayanan diperbaiki supaya masyarakat nyaman dan terbantu dengan SDM yang kompeten 6) Agar bekerja lebih baik lagi, SEMANGAT 7) Tetap dijaga kompetensinya 8) Petugas lebih cekatan lagi untuk yang melayani di antrian
7	Perilaku Pelaksana	1) Barangkali yang bertugas kedepan diposisikan yang benar-benar sabar dan melayani pelanggan 2) Perilaku petugas di MPP lebih ditingkatkan lagi / ramah 3) Lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang ramah dan sopan dan lebih cepat 4) Ramah, cepat dan bijak 5) Petugas hendaknya lebih tanggap dan inisiatif untuk bertanya 6) Memberi peringatan / Memperbaiki petugas yang kurang ramah 7) Pertahankan performa pelayanan, tetap menerapkan senyum, sapa dan salam 8) Tingkatkan keramahan dan kedisiplinan karyawan
8	Penanganan	1) Menghimbau untuk mempermudah dalam penanganan keluhan





No.	Unsur Pelayanan	Saran / Masukan Responden
	Pengaduan, Saran dan Masukan	masyarakat dan cepat dalam proses 2) Lebih dimaksimalkan pelayanan dan penanganan
9	Sarana dan Prasarana	1) Ditata yang rapi 2) Agar diperbanyak tempat duduk 3) Bisa diperbanyak untuk tempat duduknya 4) Kursi antrian lebih diperbanyak lagi 5) Kalo bisa map bisa gratis 6) Penambahan bilik counter pelayanan 7) Jam tutup hingga pukul 4 atau 5 sore, free parkir motor 8) Parkiran belakang temboknya dijebol satu biar langsung tidak usah muter 9) Memperbanyak pelayanan online 10) Diberi fasilitas online selain pelayanan akta kelahiran dan akta kematian 11) AC tambah 1 lagi 12) Pengeras suara waktu memanggil kurang keras (agar diperhatikan) 13) Kalau bisa keset depan pintu masuk diganti yang bisa serap air 14) Stok blangko hendaknya selalu tersedia 15) Sebaiknya ruang pelayanan diperbesar mengingat warga kabupaten lamongan mempunyai jumlah penduduk yang padat 16) Sebaiknya ditempatkan / disediakan foto copy 17) Dibesarkan lagi tempat pelayanannya 18) AC kurang sejuk (ditambah)

Sumber: Data primer diolah, 2022

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

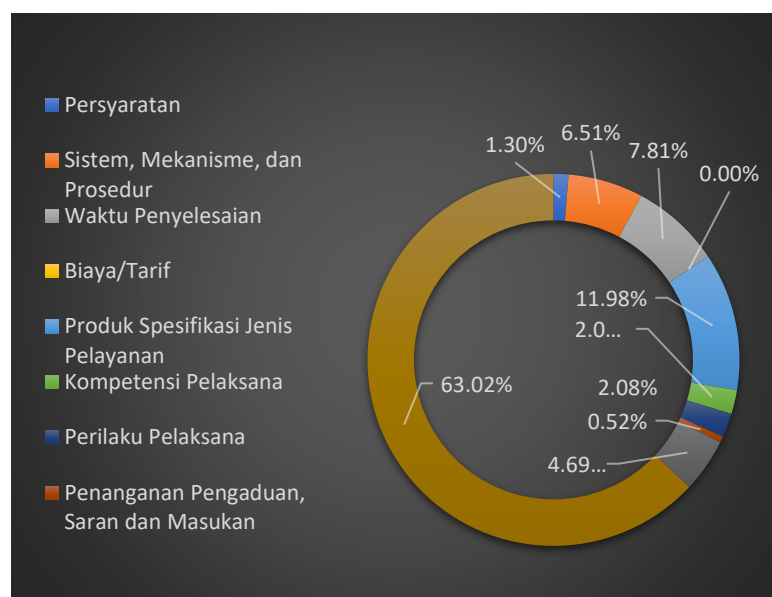
Tabel 5.13 Frekuensi Saran / Masukan Responden

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi Saran	Persentase
1	Persyaratan	5	1,30%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	25	6,51%
3	Waktu Penyelesaian	30	7,81%
4	Biaya/Tarif	0	0,00%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	46	11,98%
6	Kompetensi Pelaksana	8	2,08%
7	Perilaku Pelaksana	8	2,08%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2	0,52%
9	Sarana dan Prasarana	18	4,69%
10	Tidak Mengisi / Tidak ada Saran / Masukan	242	63,02%
	<b>JUMLAH</b>	384	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2022



Berdasarkan tabel di atas, diperoleh 3 (tiga) terbanyak atau mayoritas saran/masukan dari responden yaitu terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan frekuensi 46 responden atau 11,98%, unsur waktu penyelesaian dengan frekuensi 30 responden atau 7,81% kemudian unsur sistem, mekanisme, dan prosedur 25 responden atau 6,51% dan sebanyak 242 responden atau 63,02% tidak mengisi/tidak memberikan saran/masukan.



Gambar 5.11 Persentase Saran/Masukan Responden  
Sumber: Data primer diolah, 2022

### 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 5.14 Apresiasi Responden terhadap Pelayanan

No.	Frekuensi/Apresiasi Responden
1	Puas (134x)
2	Sangat Puas (58x)
3	Bagus (2x)
4	Sangat Membantu (1x)
5	Bravo (1x)
6	Luar Biasa (1x)



No.	Frekuensi/Apresiasi Responden
7	Sangat Baik dan Cepat (1x)
	198 Responden atau 51,56% (memberikan apresiasi)
	186 Responden atau 48,44% (tidak menjawab/tidak mengisi)
	384 Jumlah Responden

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel apresiasi responden terhadap pelayanan dari 384 responden, terdapat jumlah apresiasi yang disampaikan sebanyak 198 apresiasi responden atau 51,56% sedangkan responden yang tidak menjawab/tidak mengisi terkait apresiasi sebanyak 186 atau 48,44%.

### 5.3 Perbandingan IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan yaitu hasil SKM tahun 2022 dan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2022, maka dapat dilihat bahwa perbandingan IKM Tahun 2021-2022 sebagaimana tabel berikut.

Tabel 5.15 Perbandingan IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan

No	Periode IKM	Hasil IKM
1	Tahun 2021	85,21
2	Tahun 2022	↑ 85,91
3	Selisih Nilai IKM	↑ 0,70

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa laju atau perbandingan IKM dari tahun sebelumnya mengalami kenaikan. Pada kinerja tahun 2021 diperoleh IKM sebesar 85,21 menjadi 85,91 pada kinerja Tahun 2022, terjadi kenaikan IKM sebesar 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip perbaikan berkelanjutan telah dilakukan terutama terkait dengan pelayanan.

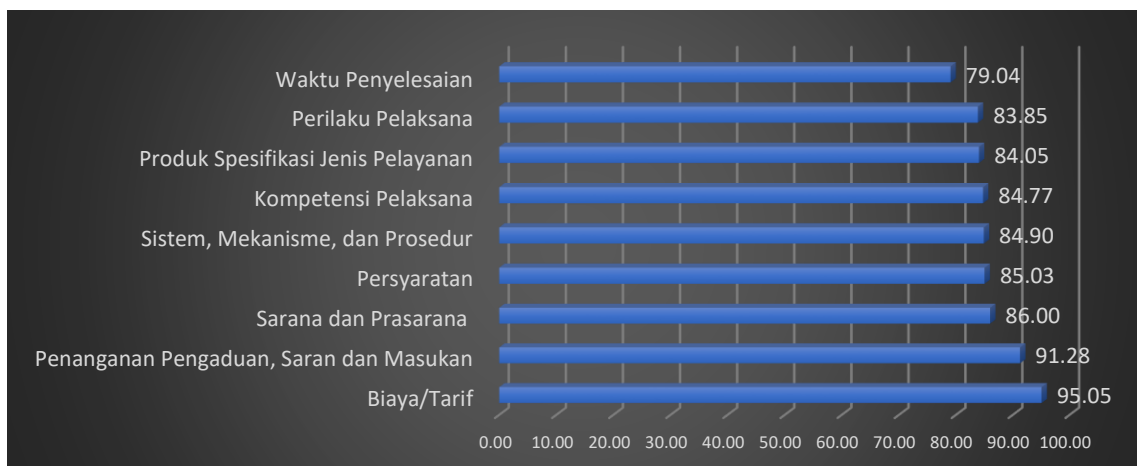
IKM per unsur pelayanan dari yang tertinggi hingga terendah dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

Tabel 5.16 IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
1	Biaya/Tarif	95,05
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,28
3	Sarana dan Prasarana	86,00
4	Persyaratan	85,03
5	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,90
6	Kompetensi Pelaksana	84,77
7	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,05
8	Perilaku Pelaksana	83,85
9	Waktu Penyelesaian	79,04

Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar 5.13 Perbandingan IKM Per Unsur



Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari tabel dan gambar di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 3 (tiga) data tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (95,05), unsur penanganan pengaduan (91,28), unsur sarana dan masukan (86,00) sedangkan 3 (tiga) data terendah dari data yang diperoleh adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (84,05), dan unsur perilaku pelaksana (83,85) dan unsur waktu penyelesaian (79,04).

#### 5.4 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 analisa 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. Analisa masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

#### 1. Analisa Univariat

Analisa ini bertujuan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa 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 di survei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif.

#### 2. Analisa Bivariat

Analisa 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 analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

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

Oleh karena itu, hasil analisa 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 rencana tindak lanjut perbaikan, yaitu sebagai berikut;

**Tabel 5.18 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan**

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU (BULAN)												PENANGGUNG JAWAB			
1	Produk spesifikasi jenis pelayanan	- Membuat inovasi dan terobosan pelayanan yang diberikan dengan peningkatan kualitas layanan.																Pimpinan terkait
2	Perilaku Pelaksana	- Peningkatan kompetensi dan pengembangan disiplin serta pelatihan pelayanan prima.																Pimpinan terkait
3	Waktu Penyelesaian	- Mempercepat waktu pelayanan disetiap sub unit layanan. - Melakukan Monitoring dan Evaluasi (Monev) waktu penyelesaian, ketepatan kehadiran ( <i>tools box</i> ). - Menetapkan disiplin dan komitmen pelayanan mulai dari level staf sampai dengan pimpinan.																Pimpinan terkait di masing-masing sub unit pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pada tabel di atas merupakan rencana tindak lanjut perbaikan terhadap hasil SKM yang telah dilakukan. Terdapat 3 (tiga) unsur prioritas dalam perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan untuk unsur dengan



target perbaikan jangka menengah (dua belas bulan) yaitu: unsur **Produk spesifikasi jenis pelayanan** dengan membuat inovasi dan terobosan pelayanan yang diberikan dengan peningkatan kualitas layanan.

Kemudian unsur **Perilaku Pelaksana** dengan program atau kegiatan Pelatihan guna meningkatkan kompetensi dan pengembangan disiplin serta pelatihan pelayanan prima. Meskipun hasil kinerja yang diperoleh tergolong baik namun menjadi unsur prioritas yang harus ditingkatkan karena secara langsung berhubungan dengan unsur-unsur lainnya sehingga perlu adanya program atau kegiatan yang bersifat segera untuk meningkatkan pelayanan.

Selanjutnya unsur **waktu penyelesaian** direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (enam bulan) dengan program atau kegiatan (1) Mempercepat waktu penyelesaian, Monitoring dan Evaluasi (Monev) waktu penyelesaian (*tools box*). (2) Menetapkan komitmen pelayanan mulai dari staf sampai dengan pimpinan dengan penanggungjawab Kepala Bidang terkait.

Bila ditinjau dengan menggunakan analisa bivariat maka dapat dijelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Prioritas unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur perilaku pelaksana dan unsur waktu penyelesaian.

Walaupun hasil kinerja yang diperoleh tergolong baik dan terjadi peningkatan nilai kinerja yang dicapai pada Tahun 2022 ini, namun demikian tetap perlu dilakukan langkah perbaikan dengan skala prioritas. Untuk melakukan perbaikan berkelanjutan bisa dimulai dengan memperbaiki kinerja di setiap unsur pelayanan yang mengalami penurunan karena secara langsung berhubungan dengan unsur-unsur lainnya sebagai contoh unsur waktu penyelesaian ada korelasi langsung dengan kompetensi pelaksana, kemudian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan ada korelasi langsung dengan unsur sarana dan prasarana, dan sebaliknya.



Jadi perlu adanya program atau kegiatan yang bersifat berkelanjutan untuk mempercepat waktu penyelesaian pelayanan dengan melakukan disiplin dan komitmen pegawai atas pelayanan yang diberikan, melakukan inovasi pelayanan, serta memberikan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi pegawai Disdukcapil Kabupaten Lamongan agar tercapai pelayanan yang semakin prima.





## BAB VI

# P E N U T U P

### 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 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan 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 pada rentang usia 23-34 tahun dengan frekuensi 178 responden atau 46,35%;
  - b. Data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 199 responden atau 51,82%;
  - c. Data responden berdasarkan Pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan mayoritas berpendidikan SMA dengan frekuensi 199 responden atau 51,82%;
  - d. Data responden berdasarkan jenis pekerjaan mayoritas berprofesi/jenis pekerjaan lainnya dengan frekuensi 138 responden atau 35,94%;
  - e. Data responden berdasarkan jenis layanan yang diterima mayoritas dengan pilihan layanan KTP Elektronik dengan frekuensi 182 responden atau 42,45%;
  - f. Data responden berdasarkan lokasi pelayanan mayoritas responden mengakses pelayanan di Disdukcapil Kabupaten



Lamongan dengan frekuensi 305 responden atau 79,43%;

- g. Bahwa mayoritas responden berdasarkan sumber informasi pelayanan yang diterima dengan frekuensi 188 responden atau 48,96%.
2. Bahwa diperoleh hasil IKM Disdukcapil Kabupaten Lamongan dengan data rata-rata kinerja yang baik, terdapat dua unsur dengan mutu pelayanan A (sangat baik) yaitu unsur Biaya/tariff dan unsur Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan, tujuh unsur dengan mutu pelayanan B (baik). **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **85,91** atau masuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**.
  3. Bahwa diperoleh hasil perbandingan IKM tahun 2021-2022, yaitu: pada kinerja Tahun 2021 sebesar 85,21 dan pada Tahun 2022 terjadi kenaikan IKM sebesar 85,91 atau terjadi kenaikan angka sebesar 0,70 dari tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip perbaikan berkelanjutan telah dilakukan secara efektif.
  4. Bahwa diperoleh hasil perbandingan IKM per Unsur yaitu: 3 (tiga) tertinggi adalah unsur biaya/tarif (95,05), unsur penanganan pengaduan (91,28), unsur sarana dan masukan (86,00). Kemudian, 3 (tiga) terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (84,05), dan unsur perilaku pelaksana (83,85) dan unsur waktu penyelesaian (79,04).

Pencapaian kinerja atau hasil yang telah diperoleh pada Kinerja Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lamongan Tahun 2022 secara umum telah memperoleh kinerja yang sangat baik dan serta mengalami peningkatan/kenaikan. Oleh sebab itu dapat disimpulkan pula bahwa nilai kinerja pelayanan yang telah diperoleh tersebut merupakan nilai kinerja terbaik saat ini, walaupun tetap harus ditingkat untuk perbaikan-perbaikan kedepan dan berkelanjutan.



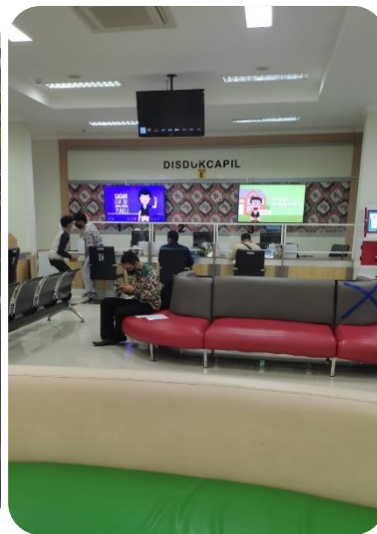
## 6.2 Rekomendasi dan Saran

Rekomendasi dan Saran ditetapkan sesuai dengan tabel rencana tindak lanjut dan perbaikan, terdapat 3 (tiga) unsur prioritas dalam perbaikan, yaitu: sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian dan unsur perilaku pelaksana dan rekomendasi sebagai berikut:

1. Unsur **Produk spesifikasi jenis pelayanan** direncanakan tindak lanjut perbaikan dengan target perbaikan jangka menengah (dua belas bulan), program atau kegiatan program atau kegiatan dalam membuat inovasi dan terobosan pelayanan yang diberikan dengan peningkatan kualitas layanan.
2. Unsur **perilaku pelaksana** direncanakan tindak lanjut perbaikan dengan target perbaikan jangka menengah (dua belas bulan), program atau kegiatannya program atau kegiatan Pelatihan guna meningkatkan kompetensi dan pengembangan disiplin serta pelatihan pelayanan sejenisnya. Meskipun 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 prima.
3. Unsur **waktu penyelesaian** direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (enam bulan), program atau kegiatannya: (1) Mempercepat waktu penyelesaian, Monitoring dan Evaluasi (Monev) waktu penyelesaian (*tools box*). (2) Menetapkan komitmen pelayanan mulai dari staf sampai dengan pimpinan, untuk penanggungjawab Kepala Bidang terkait.



## LAMPIRAN I KUESIONER SKM





**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DISDUKCAPIL KABUPATEN LAMONGAN**

Jl. Veteran No. 51 Lamongan - 62211



Tanggal Survei		Jam	<input type="checkbox"/> 08.00 – 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 2022**. Pernyataan atau pertanyaan sengaja **dirancang sederhana** 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, November 2022

**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)		Diisi Oleh
(Isi / lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		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. Wirasaha 2. TNI/POLRI                          5. Pelajar/Mahasiswa 3. Swasta/BUMN                      6. Lainnya .....	<input type="text"/>
Jenis layanan yang diterima <i>(RESPONDEN DAPAT 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        Pembetulan Akta Tinggal (SKKT)                          (Redaksional)/ Penerbitan 8. Akta Kelahiran                        Akta Hilang 9. Akta Kematian	<input type="text"/>
Lokasi Pelayanan	1. Disdukcapil Lamongan              3. Lainnya .....	<input type="text"/>
Sumber Informasi Pelayanan Disdukcapil diperoleh dari	1. Disdukcapil/MPP                    5. KUA 2. Kelurahan                            6. Ormas 3. RSUD/Puskesmas                  7. Online 4. Klinik Bersalin/PMB                8. Lainnya .....	<input type="text"/>





**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DISDUKCAPIL KABUPATEN LAMONGAN**

Jl. Veteran No. 51 Lamongan - 62211



**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kesesuaian persyaratan</b> pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kompetensi/kemampuan petugas</b> 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 <b>kemudahan prosedur pelayanan</b> di unit ini.		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>perilaku petugas</b> 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 <b>kecepatan waktu penyelesaian</b> dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>Penanganan pengaduan</b> .	
a. Tidak cepat	1	a. Tidak ada	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 <b>biaya/tarif</b> dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kualitas sarana dan prasarana</b> .	
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 <b>kesesuaian produk pelayanan</b> 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**

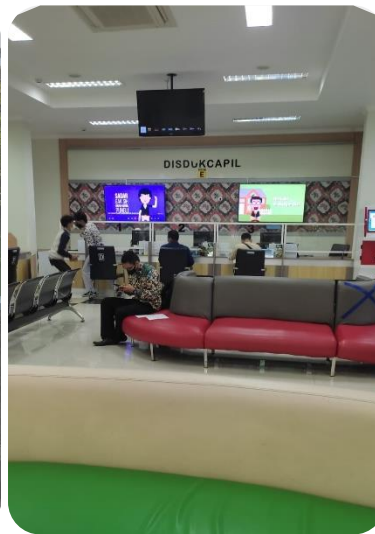
**SARAN/MASUKAN**

**APRESIASI YANG INGIN DISAMPAIKAN**

Puas/Sangat Puas/atau tuliskan jawaban yang lainnya :



## LAMPIRAN II FOTO DOKUMENTASI

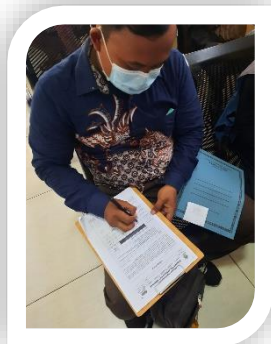
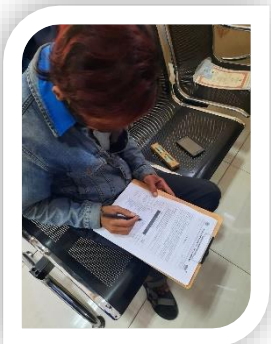
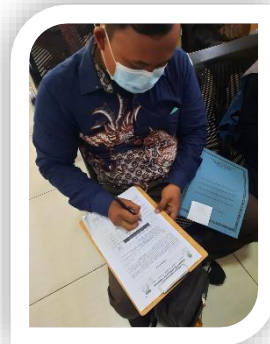
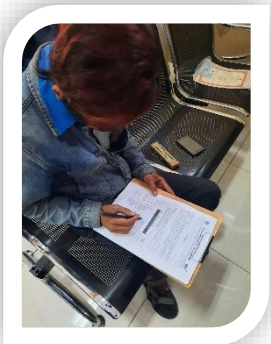
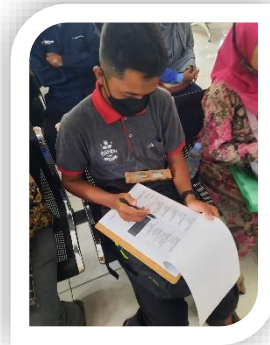
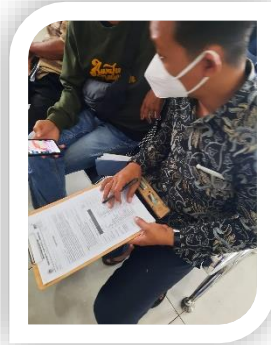
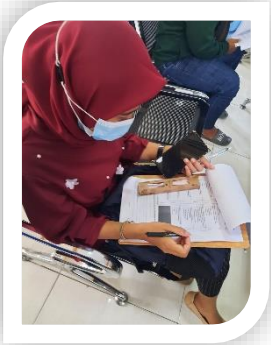




*Fasilitas Pelayanan - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

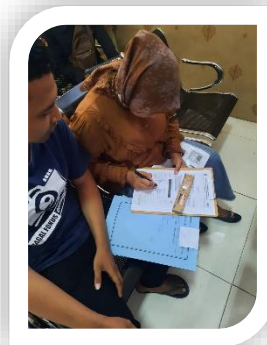
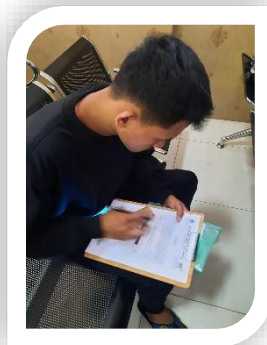
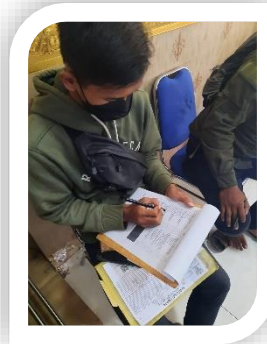
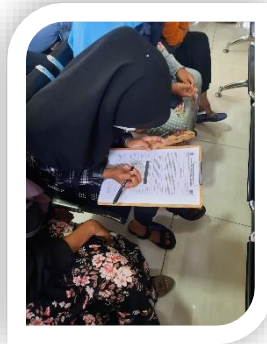
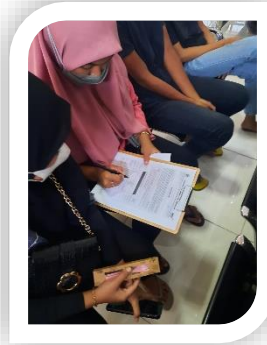


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

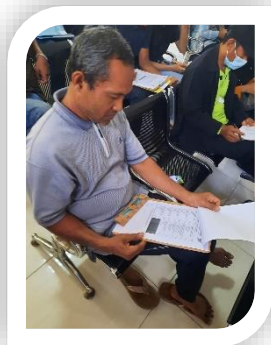
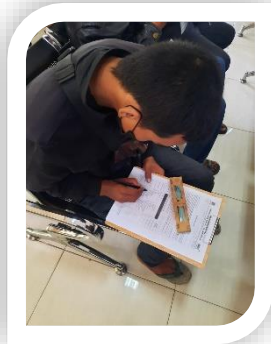




*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

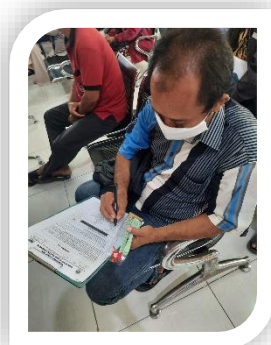
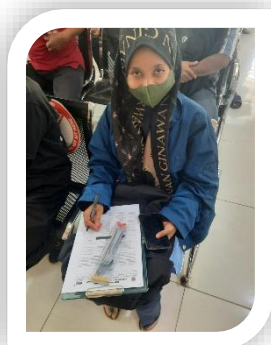
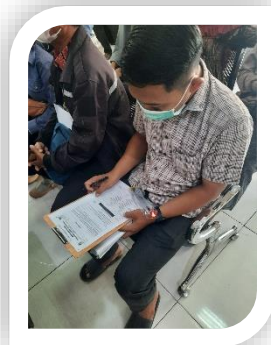
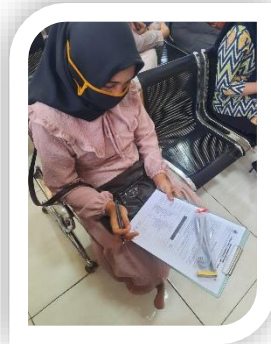


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



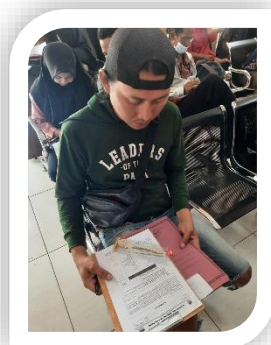
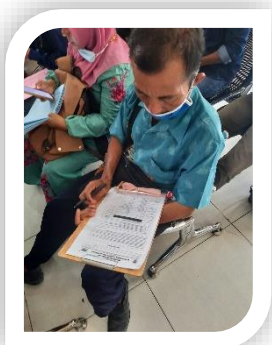
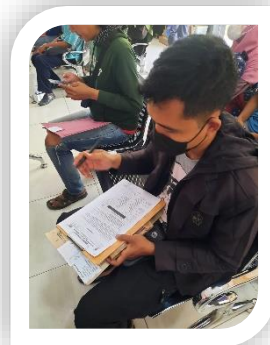
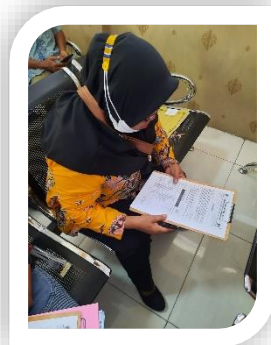
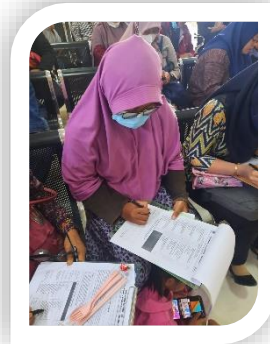
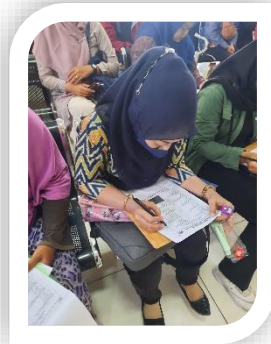
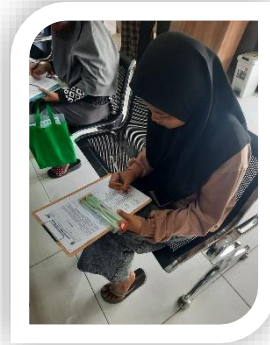
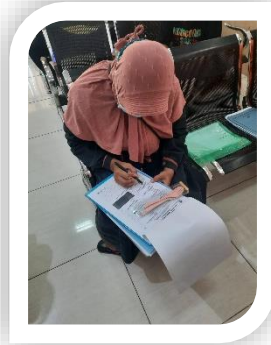


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



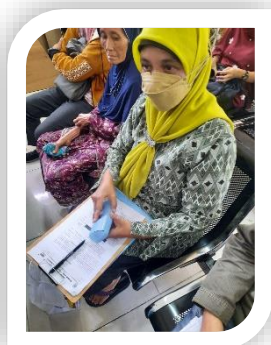
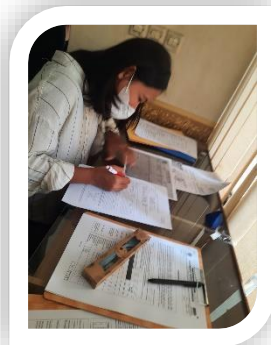
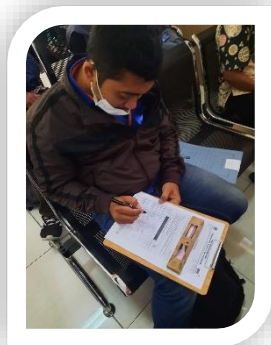


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



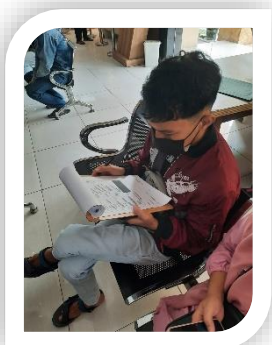
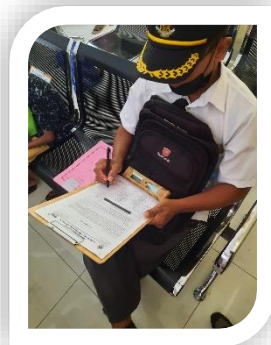
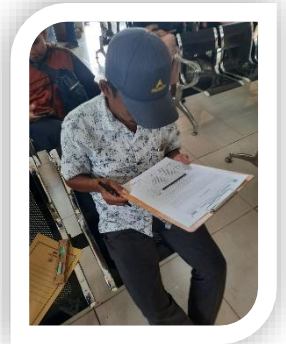
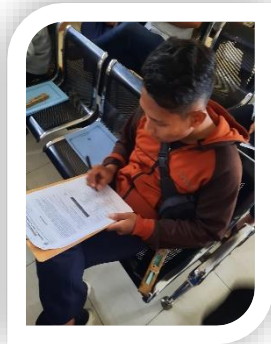
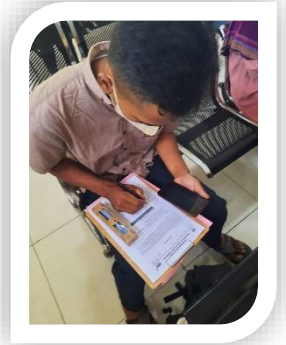


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



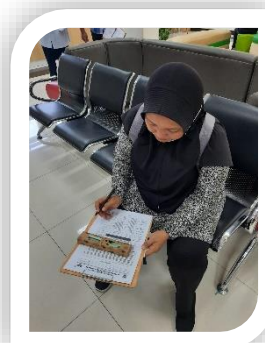
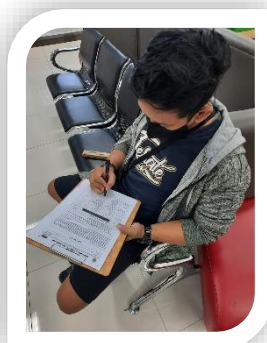
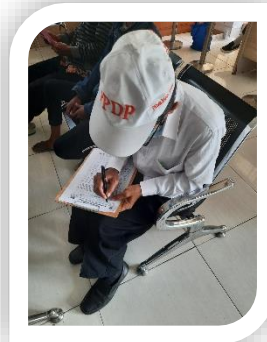
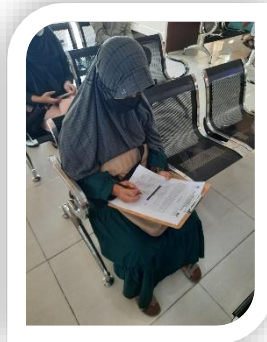
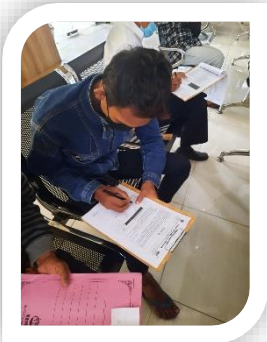
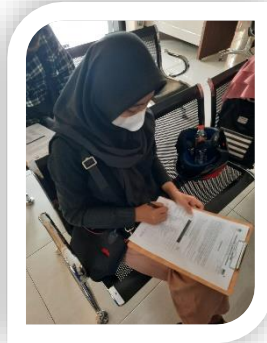


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



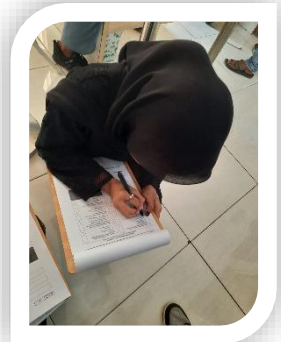
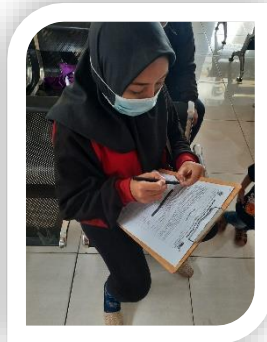
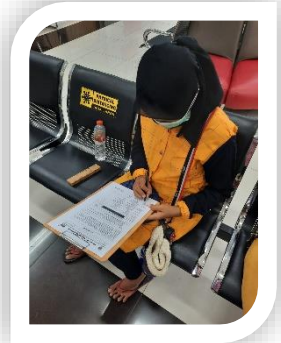
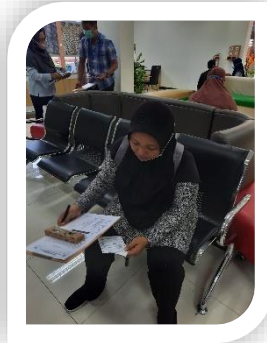


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



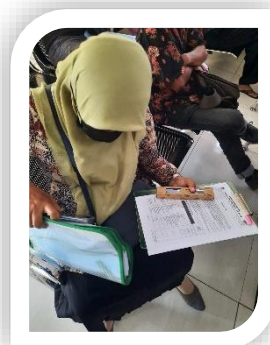
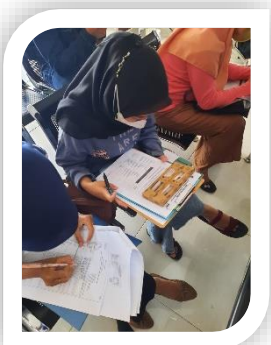
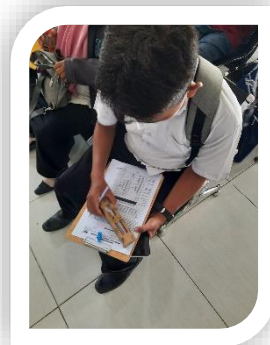
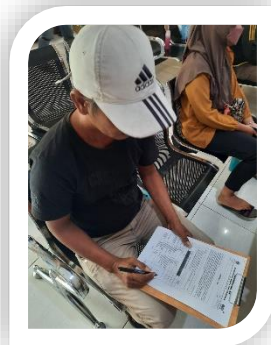


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



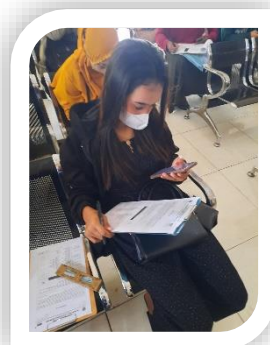
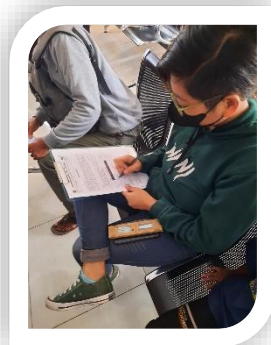
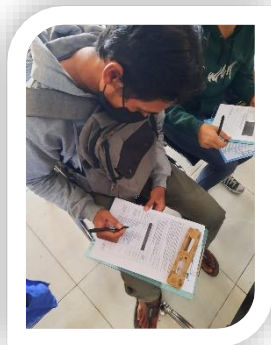
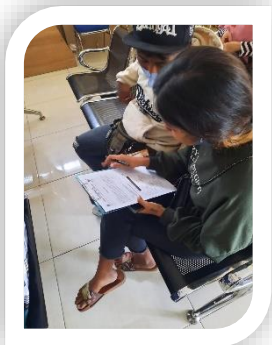
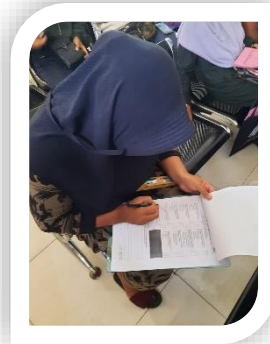
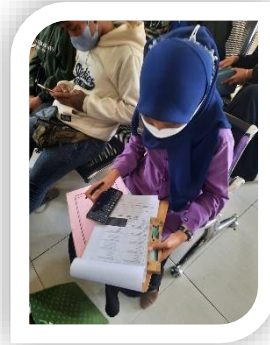
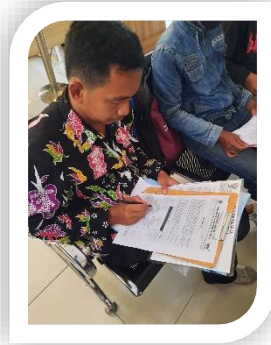
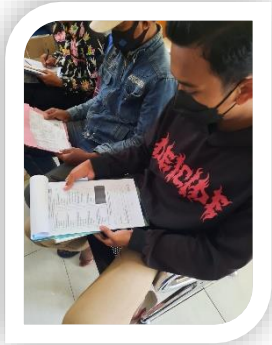


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

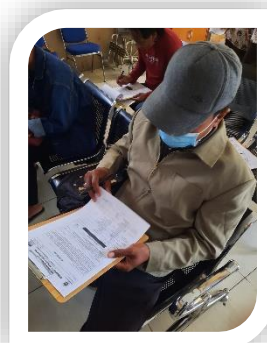
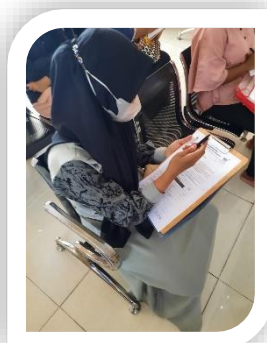
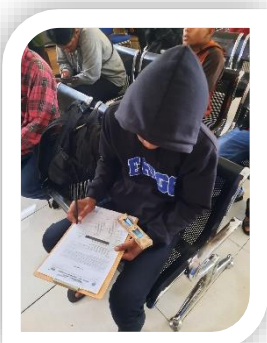
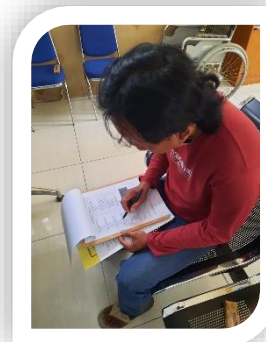
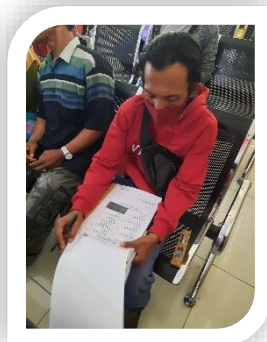
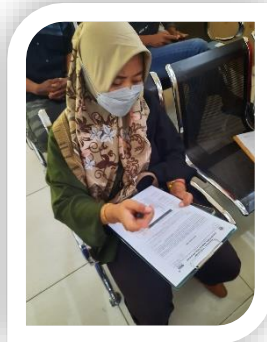
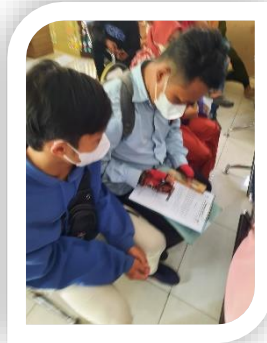
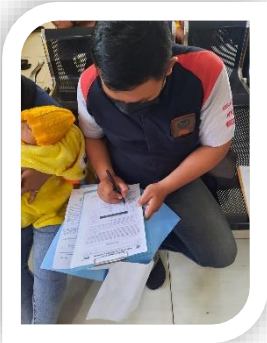




*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

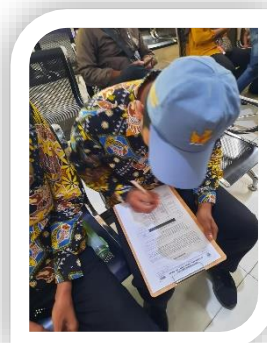
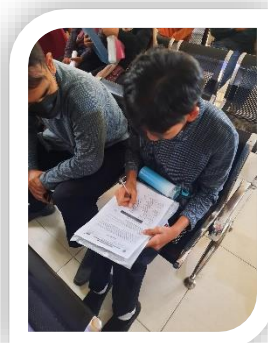
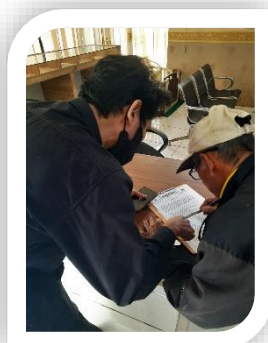
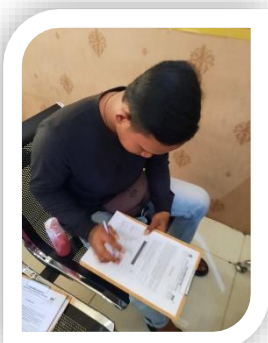
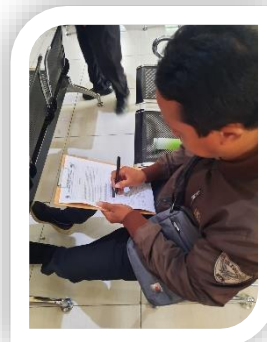
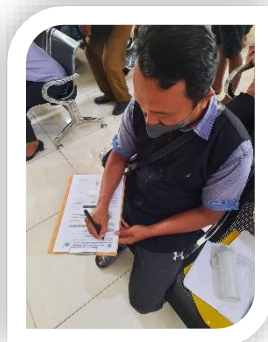
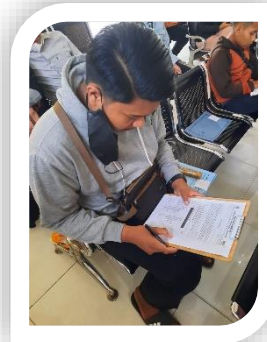
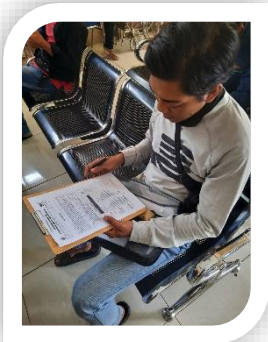
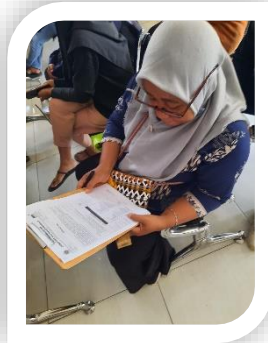


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



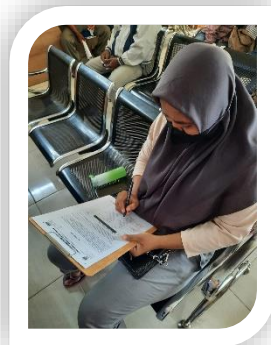
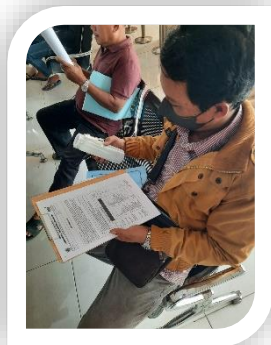
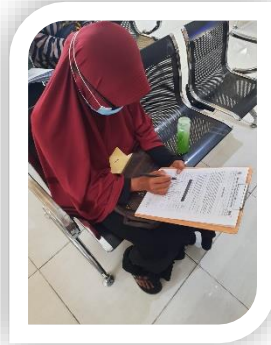
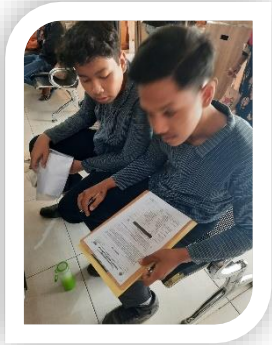


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



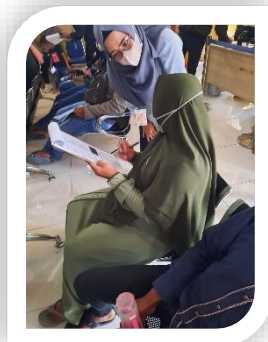
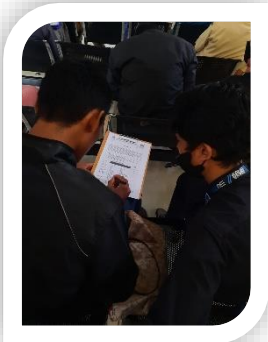
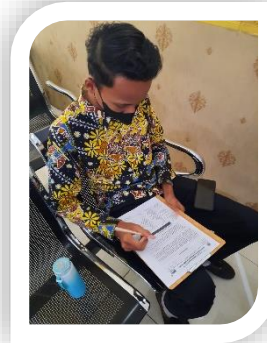
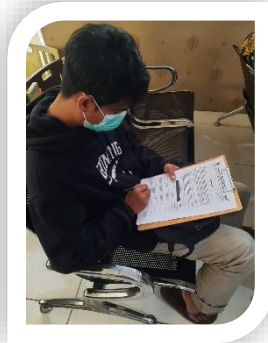


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



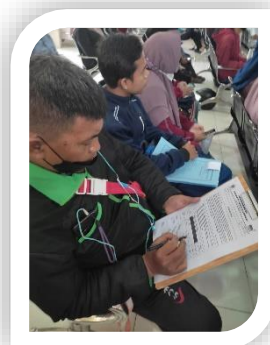
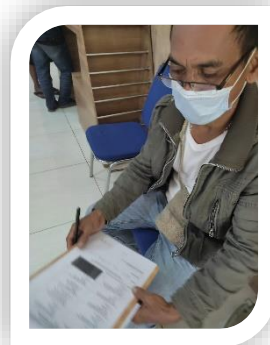
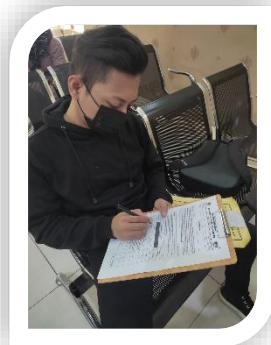
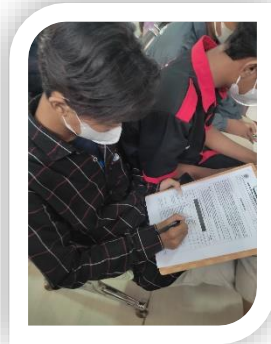
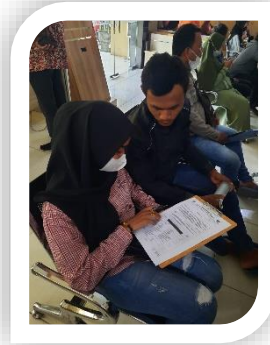


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

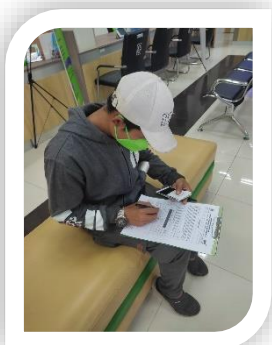
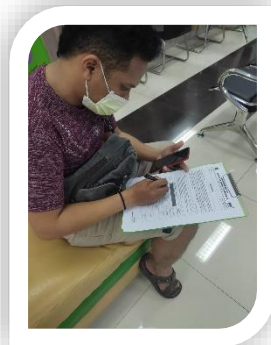
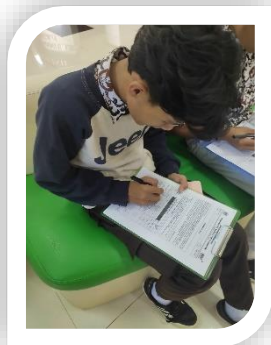
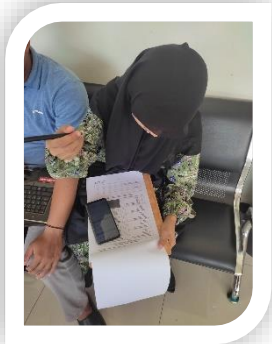




*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

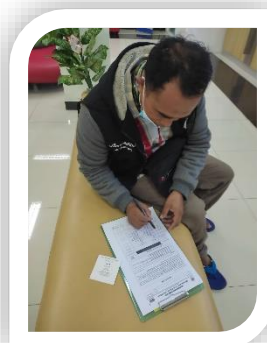
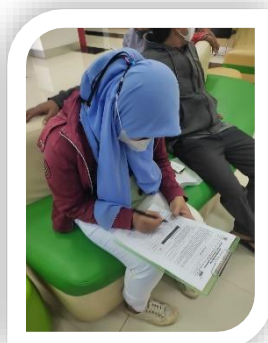
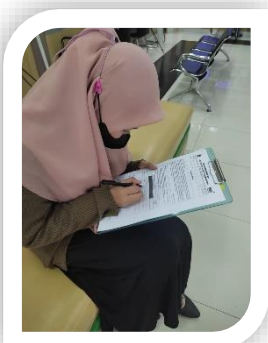
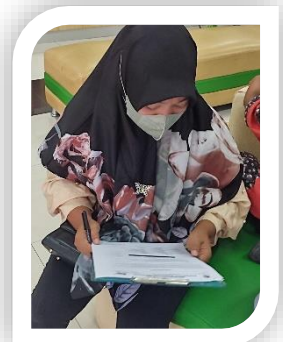
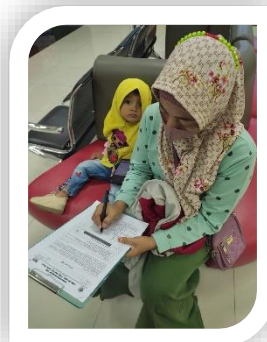
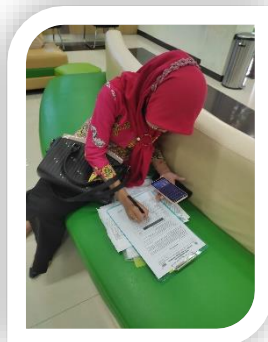
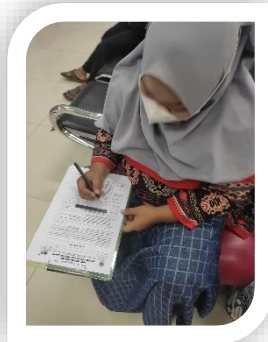
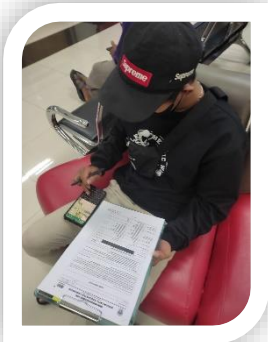
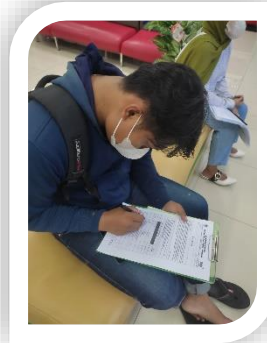


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

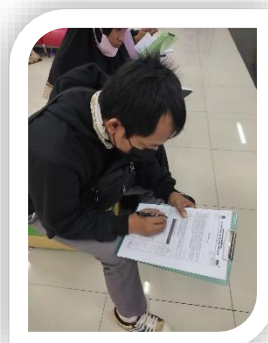
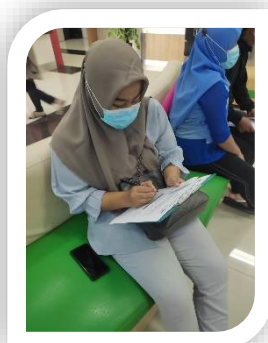
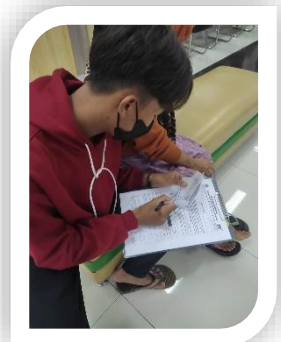
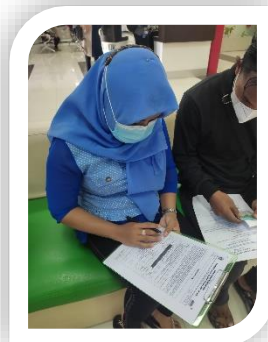
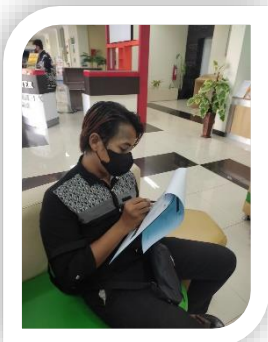
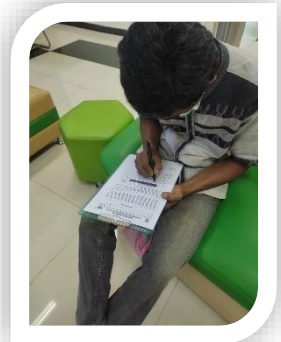
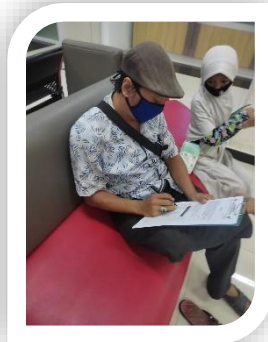
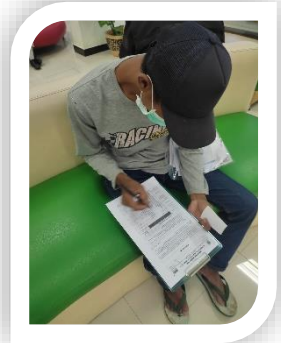
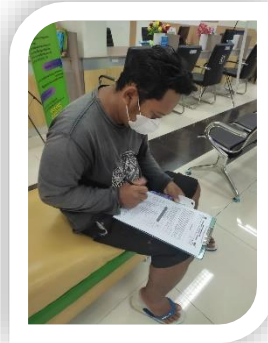
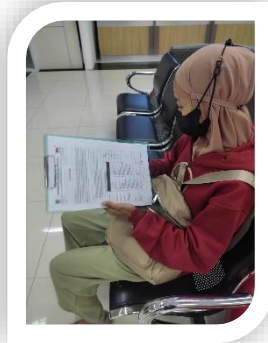
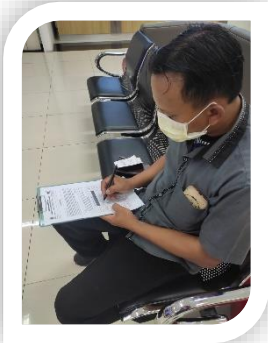




*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

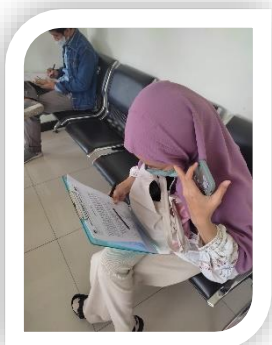
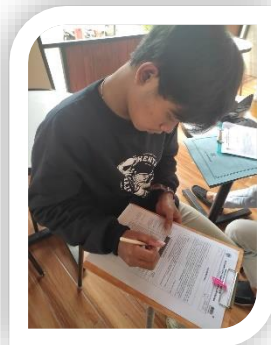
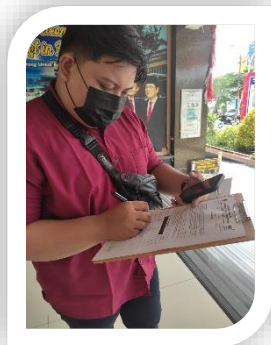
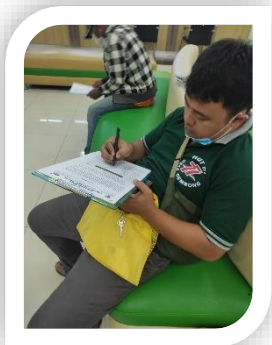
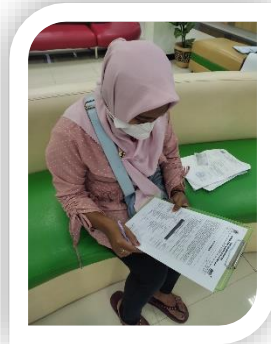
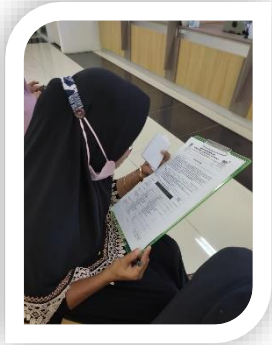


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



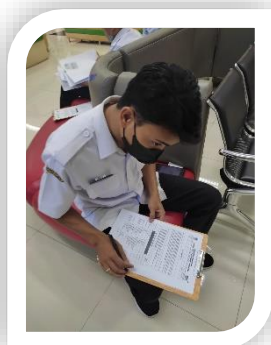
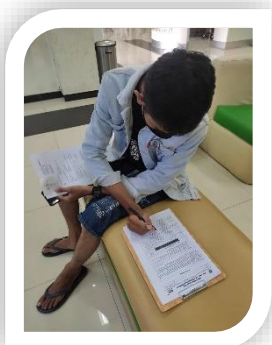
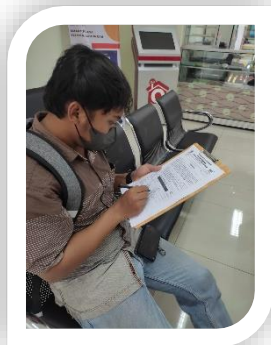
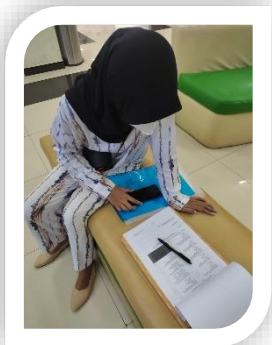
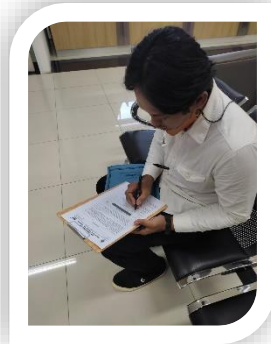
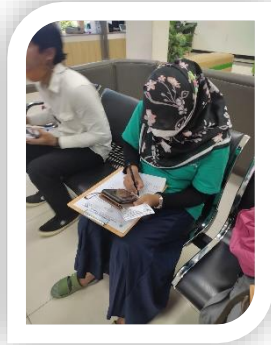


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

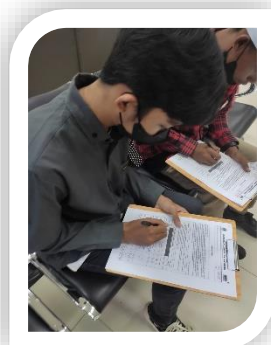
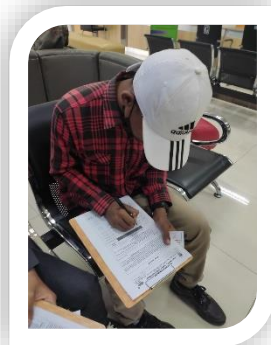
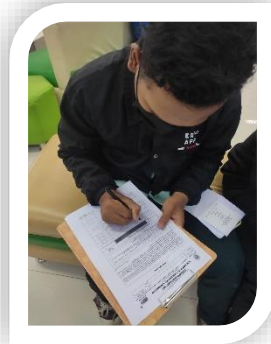
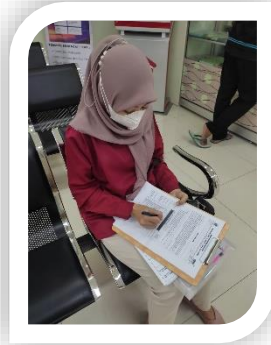
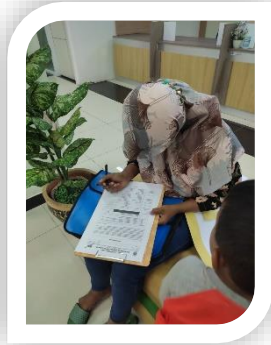




*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

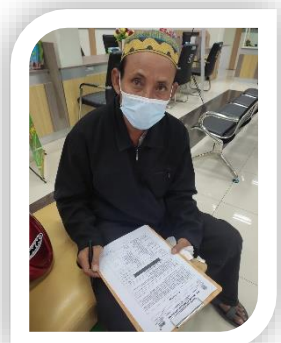
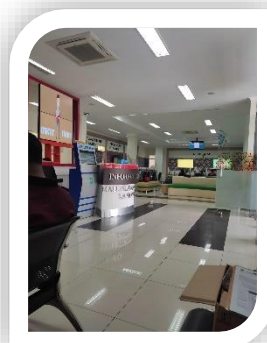
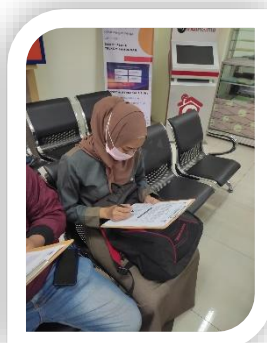
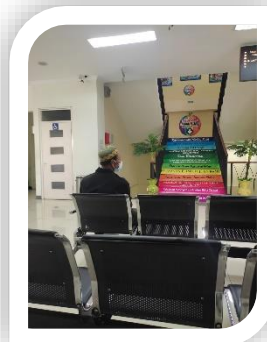
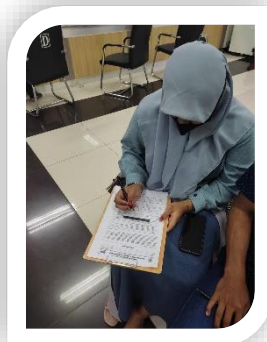
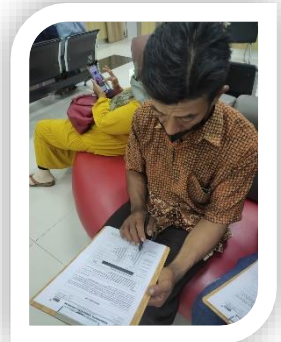
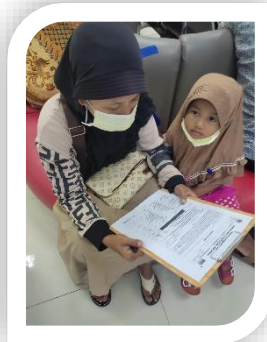
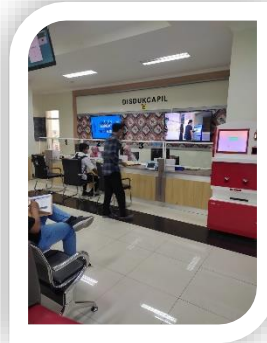


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

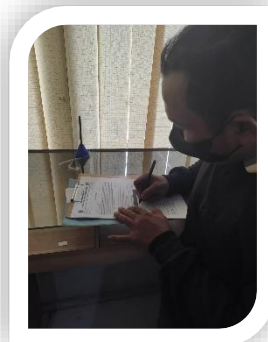
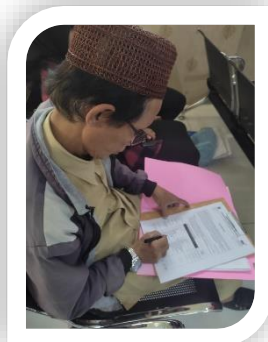
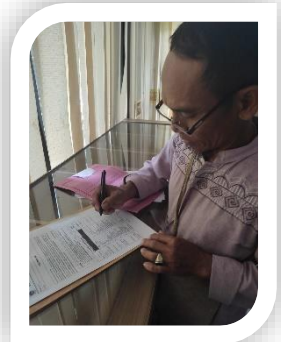
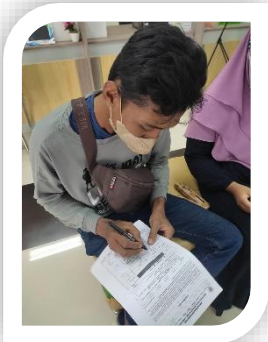
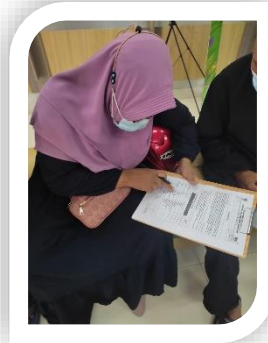




*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

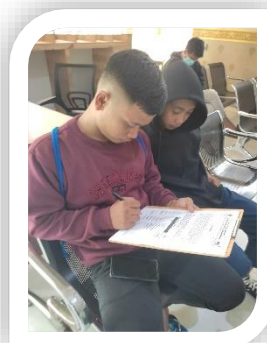
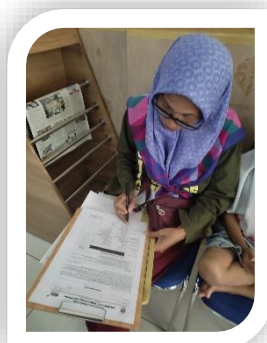
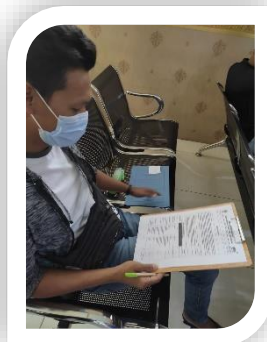
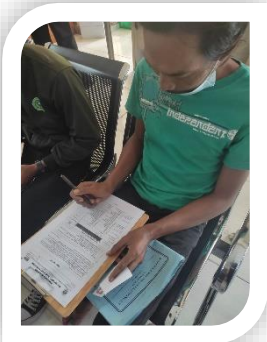
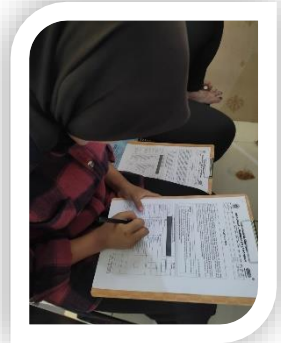
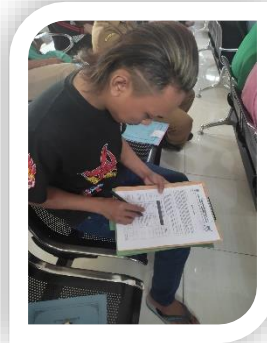
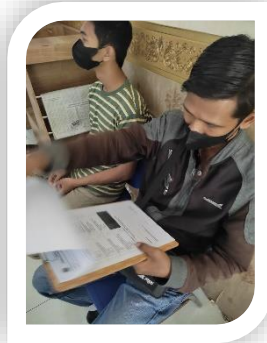
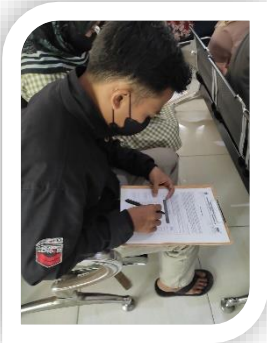


*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*

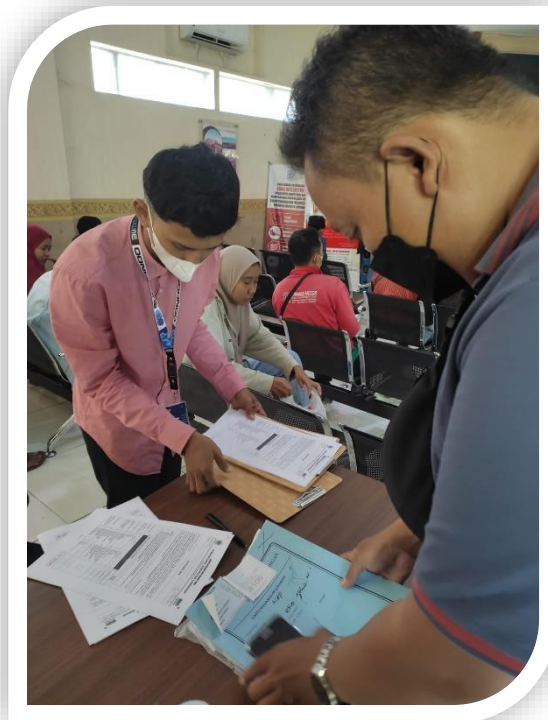
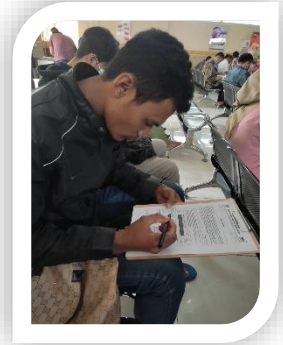
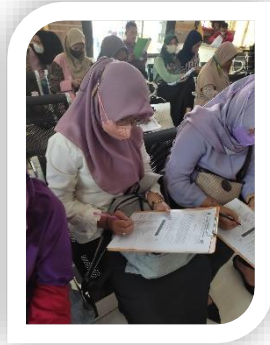
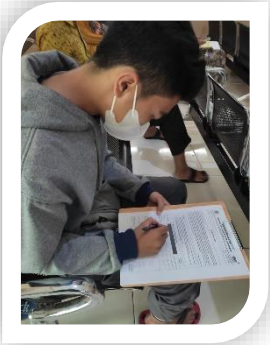




*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*



*Kegiatan Survei IKM - Disdukcapil Kabupaten Lamongan & MPP*







## LAMPIRAN III REKAPITULASI DATA







No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
1	18	1	3	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	17	1	3	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	20	2	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	39	1	3	4	9	1	1	4	4	4	4	3	4	3	1	4
5	24	2	5	3	9	1	1	4	4	3	4	3	3	4	3	3
6	32	2	5	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
7	20	2	2	6	3	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
8	47	1	3	6	2	1	1	4	4	2	4	3	4	4	3	4
9	24	2	5	6	2	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3
10	47	1	1	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
11	39	2	5	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3
12	25	2	5	6	8	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	30	1	5	3	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
14	43	1	3	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	49	1	4	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	30	2	3	4	6	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
17	30	2	2	3	3	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3
18	28	2	5	5	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
19	35	2	2	4	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	52	1	3	6	13	1	1	3	3	2	4	3	3	3	4	4
21	17	1	3	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	43	1	3	6	1	1	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4
23	24	1	3	3	1	1	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3
24	21	2	3	3	9	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	54	1	1	6	9	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	33	2	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	49	1	3	3	4	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
28	50	2	3	6	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
29	35	1	3	4	8	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3
30	30	2	5	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	29	2	3	6	8	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	18	2	3	5	1	1	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3
33	23	2	3	6	12	1	2	3	3	2	4	3	3	3	1	3
34	21	2	3	3	8	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35	28	1	2	6	2	1	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
36	28	2	5	3	4	1	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4
37	20	2	3	5	9	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	37	2	3	6	9	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
39	29	1	5	3	8	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
40	31	1	3	2	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	26	1	3	4	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	23	2	5	5	8	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	19	2	2	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	22	2	5	5	13	1	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4
45	20	1	1	6	8	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	59	2	5	1	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4
47	42	2	2	6	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
48	52	2	5	6	8	1	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3
49	26	2	5	3	13	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	24	2	3	6	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	28	2	3	3	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
52	18	2	3	5	13	1	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3
53	52	2	3	6	2	1	1	3	3	2	4	3	4	4	4	3
54	22	2	3	5	1	1	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3
55	51	1	5	6	13	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
56	23	2	5	3	1	1	1	4	4	3	4	3	3	2	4	3
57	17	1	3	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	22	2	3	3	13	1	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
59	33	1	5	3	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
60	22	2	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
61	29	1	3	3	8	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3
62	35	2	2	4	2	1	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3
63	29	2	3	3	2	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	37	1	1	3	9	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	33	1	3	4	8	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	60	2	3	3	5	1	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
67	37	1	3	4	2	1	1	1	2	2	4	3	3	3	4	4
68	17	2	3	5	1	1	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4
69	56	1	3	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	35	1	2	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	40	2	5	1	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	1	3
72	36	2	5	6	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
73	24	2	2	6	2	1	8	4	4	3	3	4	4	4	4	4
74	17	1	3	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	18	1	3	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	40	1	3	6	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
77	41	2	3	6	2	2	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	20	2	3	3	5	2	8	3	3	3	3	3	4	4	4	3





No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
79	27	1	3	6	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3
80	32	1	3	3	8	2	7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	32	2	5	1	8	2	6	4	3	3	4	3	3	3	4	4
82	22	1	3	6	4	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
83	18	2	3	6	1	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
84	30	2	3	6	2	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
85	30	1	3	4	3	2	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4
86	25	1	3	6	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
87	27	1	5	3	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2
88	37	2	5	6	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
89	51	1	3	4	1	1	7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	23	1	2	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	28	1	5	4	1	1	7	3	3	2	4	2	2	2	2	3
92	22	2	2	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
93	28	1	5	4	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
94	21	2	3	4	1	1	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
95	17	2	3	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	28	1	3	4	8	2	1	3	2	2	4	2	3	3	3	3
97	23	1	5	6	8	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2
98	42	1	2	6	2	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
99	25	1	5	3	7	1	1	3	2	2	4	3	3	3	4	3
100	31	2	4	4	1	1	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4
101	25	2	3	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	26	1	2	3	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
103	28	1	2	6	2	1	8	4	3	3	4	3	4	3	4	4
104	33	1	5	4	6	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
105	17	1	3	5	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
106	17	1	3	5	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
107	22	2	3	5	1	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3
108	32	2	2	4	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	33	2	1	6	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3
110	38	1	5	3	9	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	33	1	5	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	35	1	3	6	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
113	28	1	3	4	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4
114	32	1	5	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	1	3
115	30	2	5	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	35	2	3	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	52	2	3	6	8	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
118	23	2	3	6	2	1	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
119	36	2	2	3	8	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	18	1	3	5	1	1	8	4	4	4	4	4	4	3	4	4
121	26	1	5	3	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
122	48	1	5	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	23	2	3	6	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
124	51	1	2	6	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	36	1	3	4	1	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4
126	37	1	3	6	8	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
127	33	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	31	2	2	6	3	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
129	30	1	5	4	1	2	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3
130	23	2	4	6	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2
131	32	2	5	6	1	2	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
132	17	1	3	6	1	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
133	17	1	3	5	1	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
134	29	1	3	4	8	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
135	24	2	4	6	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
136	40	1	6	1	2	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
137	30	1	5	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4
138	31	2	3	6	8	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
139	25	1	5	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
140	32	2	3	4	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
141	32	1	4	3	2	1	8	3	3	3	4	3	3	4	4	3
142	23	2	5	5	8	2	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3
143	28	2	5	1	1	2	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4
144	24	1	5	3	1	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
145	18	1	2	5	2	1	7	3	3	2	3	3	3	3	1	4
146	28	2	3	6	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
147	24	2	3	5	1	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
148	19	1	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
149	21	1	3	3	1	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3
150	26	1	5	4	8	2	7	3	3	3	4	3	2	2	3	3
151	24	1	3	3	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
152	24	1	5	3	1	2	7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	46	1	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4
154	27	1	3	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
155	26	1	3	3	1	2	7	4	4	4	3	4	4	4	4	3
156	43	2	3	6	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	29	2	5	6	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	40	2	3	6	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4





No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
159	33	1	3	4	4	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	35	1	2	6	6	2	7	3	3	3	4	3	4	3	4	4
161	24	2	5	3	1	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
162	24	2	2	6	2	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
163	28	2	3	4	1	2	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3
164	17	2	5	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
165	28	2	2	6	13	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
166	30	2	2	6	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	22	2	5	6	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	33	1	3	4	9	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3
169	25	1	5	3	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	30	1	2	3	9	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
171	47	2	2	3	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3
172	39	1	5	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	29	2	3	6	1	2	7	3	3	2	4	2	3	3	3	3
174	42	1	3	6	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4
175	40	2	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	23	1	5	6	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	17	1	3	5	1	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3
178	24	2	5	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
179	38	2	3	6	1	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
180	22	1	3	4	1	2	8	3	4	3	3	3	3	4	4	3
181	42	2	3	4	1	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4
182	19	1	3	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	24	2	5	6	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3
184	24	1	3	3	3	2	8	4	3	3	4	3	3	3	3	4
185	27	2	5	6	1	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
186	37	1	5	3	2	2	1	3	4	2	4	3	3	3	4	4
187	37	1	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3
188	21	2	3	5	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
189	28	1	3	3	1	1	1	3	4	3	3	3	3	4	1	3
190	22	1	2	3	8	1	1	3	3	2	4	3	3	3	4	4
191	24	2	3	6	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
192	40	2	3	6	1	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
193	25	1	3	4	3	2	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3
194	68	1	4	6	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	39	2	3	6	5	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
196	39	1	5	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	20	2	3	6	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
198	27	1	3	4	1	1	7	4	4	4	3	4	4	4	3	4



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
199	34	1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3
200	25	1	3	3	1	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4
201	20	2	3	5	8	1	1	3	3	4	4	3	3	2	1	4
202	38	1	3	4	2	1	1	3	3	4	4	3	3	2	2	4
203	20	1	3	3	9	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
204	35	2	5	6	2	1	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	29	1	5	6	1	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
206	30	1	3	4	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
207	22	2	3	6	13	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
208	28	1	3	3	1	1	7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
209	39	2	5	4	5	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
210	24	2	3	6	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	46	1	1	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	39	2	1	4	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	33	1	6	3	1	1	7	3	3	3	3	4	3	3	4	3
214	21	1	2	4	1	1	1	4	2	3	4	4	4	3	4	4
215	22	1	3	4	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
216	42	1	3	4	9	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4
217	35	1	3	6	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
218	32	1	1	3	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
219	35	2	3	3	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3
220	38	1	5	4	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
221	25	2	3	4	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
222	26	2	2	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
223	27	1	5	4	5	1	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
224	30	1	3	4	1	1	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4
225	36	1	3	4	5	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
226	21	2	3	5	1	1	5	3	3	2	4	3	3	3	4	4
227	31	1	3	4	5	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
228	30	1	3	6	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
229	30	2	3	4	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
230	38	1	3	4	8	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
231	25	2	3	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	57	1	5	6	9	1	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4
233	51	2	4	1	2	1	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3
234	20	2	3	6	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3
235	28	1	5	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
236	29	2	2	3	1	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4
237	15	2	1	4	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
238	41	2	2	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4





No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
239	43	2	2	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	18	1	3	5	1	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4
241	35	1	5	3	1	1	7	4	4	4	3	4	4	4	1	4
242	27	2	2	4	1	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
243	17	2	2	5	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
244	17	2	2	5	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
245	35	1	3	3	2	1	1	3	2	2	4	3	3	3	3	3
246	23	2	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
247	36	1	3	6	2	1	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3
248	36	2	5	6	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	33	1	3	6	8	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
250	40	2	5	6	1	1	1	3	4	3	4	4	4	4	1	4
251	32	2	5	3	8	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4
252	63	1	1	4	5	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
253	42	1	3	3	9	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
254	41	1	2	6	9	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
255	30	1	3	4	8	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
256	25	1	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3
257	27	2	3	6	1	1	6	4	4	4	3	4	4	4	3	4
258	26	1	5	3	8	1	1	3	2	3	4	3	3	3	3	2



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
259	36	1	5	3	8	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
260	34	1	5	6	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3
261	25	2	4	4	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
262	34	2	5	6	3	1	8	3	3	3	4	4	3	4	4	4
263	33	2	3	6	8	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4
264	35	2	2	6	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
265	17	1	3	5	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
266	37	2	2	3	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
267	33	1	3	4	1	1	8	4	4	3	4	3	3	3	4	3
268	31	2	3	6	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
269	32	1	3	4	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
270	17	1	3	5	1	1	8	4	4	4	3	3	3	3	3	3
271	47	1	2	3	1	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4
272	49	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
273	17	1	3	5	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
274	17	1	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4
275	54	1	3	6	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
276	22	1	3	3	1	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
277	22	2	5	5	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
278	45	2	5	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
279	31	1	3	3	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
280	63	1	2	6	8	1	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	41	1	6	6	1	1	7	3	3	3	3	2	3	3	3	3
282	60	1	5	2	3	1	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4
283	35	2	2	3	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
284	22	2	3	6	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
285	25	2	4	4	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
286	26	1	3	6	1	1	1	4	3	3	4	3	3	4	4	3
287	26	1	2	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
288	47	2	3	6	9	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
289	22	1	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	42	2	3	4	13	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
291	37	1	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
292	17	1	3	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	42	1	5	4	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
294	33	2	3	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
295	31	2	2	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	31	2	5	6	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
297	50	1	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4
298	51	1	3	6	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
299	28	1	3	6	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	49	1	3	6	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
301	29	1	2	4	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
302	41	2	2	4	11	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	22	1	5	6	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	4	2
304	35	1	2	4	3	1	7	3	3	2	4	3	3	4	3	3
305	48	1	5	5	2	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
306	30	1	5	6	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
307	28	1	3	6	4	1	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3
308	21	2	4	6	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	24	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
310	36	1	3	6	8	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
311	28	2	5	6	5	1	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3
312	21	2	3	5	9	1	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3
313	26	1	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
314	37	1	5	1	1	1	7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
315	43	2	5	6	8	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
316	24	2	3	6	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3
317	34	1	3	6	5	1	8	4	3	2	4	3	3	3	4	3
318	25	2	4	3	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3





No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
319	52	1	3	3	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3
320	18	1	3	4	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3
321	56	1	3	6	8	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
322	20	2	3	3	8	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
323	20	2	5	5	5	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
324	36	1	5	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
325	23	2	5	3	1	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
326	26	2	3	6	9	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
327	21	2	3	3	9	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
328	21	2	5	6	2	1	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
329	51	2	3	6	2	1	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
330	24	1	3	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
331	23	2	3	5	1	1	7	3	3	3	4	4	3	3	3	3
332	28	1	3	6	5	1	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3
333	34	1	3	3	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
334	28	2	3	3	8	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3
335	27	2	6	3	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
336	25	2	3	6	2	1	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4
337	42	2	5	6	1	1	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3
338	26	1	5	6	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
339	17	2	3	5	1	1	8	3	3	3	3	3	3	3	4	3
340	17	2	3	5	1	1	8	3	3	3	3	3	3	3	4	3
341	31	1	2	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
342	38	1	4	3	3	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3
343	28	1	3	3	12	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
344	42	1	5	1	9	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	39	2	3	6	1	1	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3
346	21	2	5	6	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
347	23	2	5	5	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
348	18	1	3	6	4	1	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3
349	38	2	5	1	8	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	27	1	3	4	1	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3
351	30	1	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	26	2	4	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3
353	27	1	3	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
354	46	2	3	6	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
355	24	2	3	6	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
356	30	2	5	6	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
357	43	1	2	4	5	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3
358	40	1	3	6	8	1	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
359	25	2	2	6	2	1	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3
360	30	1	5	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	4	3
361	27	1	3	3	5	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
362	62	1	3	3	1	1	1	1	2	2	4	1	2	3	3	2
363	45	1	3	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
364	31	1	3	6	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	26	2	3	6	5	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3
366	17	2	3	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
367	25	2	5	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
368	52	1	5	1	1	1	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3
369	31	2	3	6	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
370	21	2	5	3	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3
371	54	1	5	3	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4
372	42	1	2	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
373	22	2	3	6	2	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
374	46	2	3	6	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3
375	42	1	5	4	2	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
376	56	1	4	6	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
377	25	2	5	6	1	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
378	30	2	3	6	8	1	1	3	4	2	4	2	3	4	4	3



No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	Sumber Informasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
379	28	1	5	6	1	1	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3
380	35	2	5	6	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
381	38	2	5	6	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
382	18	2	1	4	1	1	8	3	3	4	4	4	4	4	4	4
383	25	2	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
384	30	2	3	6	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4