

**LAPORAN**

(SKM)

**TRIWULAN I**

**periode**

**Januari - Maret**

**PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PELALAWAN  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II.....</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>3</b>
2.1    Pelaksana SKM .....	3
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3    Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5    Penentuan Jumlah Responden.....	5
<b>BAB III.....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1    Jumlah Responden SKM .....	7
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>9</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2    Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.3    Tren Nilai SKM .....	18
<b>BAB V .....</b>	<b>19</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>20</b>
Kuesioner .....	21



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Mutu Layanan .....	4
Tabel 2.3 Krejcie And Morgan.....	5
Tabel 3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur .....	7
Tabel 3.3 Hasil SKM Triwulan I 2025 .....	8
Tabel 4.1 Unsur Persyaratan .....	10
Tabel 4.2 Unsur Prosedur .....	11
Tabel 4.3 Unsur Waktu Pelayanan.....	11
Tabel 4.4 Unsur Biaya Pelayanan .....	12
Tabel 4.5 Unsur Produk Layanan.....	13
Tabel 4.6 Unsur Kompetensi Pelaksana .....	13
Tabel 4.7 Unsur Perilaku Pelaksana .....	14
Tabel 4.8 Unsur Penanganan Pengaduan.....	14
Tabel 4.9 Unsur Sarana dan Prasarana.....	15
Tabel 5.0 Rencana Tindak Lanjut.....	16



## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 5.0 Tren Nilai SKM Tahun 2022 sampai 2025 .....18



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan pelaksana kegiatan dilaksanakan pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Tertulis Menggunakan lembar kertas yang diisi manual dengan formulir survei yang dibagikan langsung yang disebarluaskan kepada pengguna layanan dan Menggunakan pendekatan Metode Kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yaitu :

##### **1. Persyaratan**

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

##### **2. Sistem, mekanisme dan prosedur**

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

##### **3. Waktu penyelesaian**

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

#### **4. Biaya/ tarif**

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

#### **5. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### **6. Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

#### **7. Perilaku pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

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

#### **9. Sarana dan prasarana**

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

Tabel 2.1 Kategori mutu Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan didampingi oleh petugas Pelayanan Pada Sub bidang Umum dan Kepegawaian.

## **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (Triwulan) yang dilaksanakan mulai 1 Januari sampai 31 Maret 2025 Penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan setiap harinya, disaat responden diminta ketersediaan untuk memberikan pendapatnya mengenai Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, rincian waktu pelaksanaan SKM sebagai berikut :

Tabel 2.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April	10
2.	Pengumpulan Data	April Mei Juni	44
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	14

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan. Jumlah responden tidak dibatasi, sesuai pemohon yang mengisi kuisioner.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 365 orang.

Tabel 2.3 Krejcie and 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	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
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	1000000	384

### **BAB III** **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 365 orang responden, Untuk Jenis layanan tidak berdasarkan jumlah responden dikarenakan masyarakat ada yang mengurus lebih dari satu layanan, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	207	54%
		PEREMPUAN	158	45%
2	PENDIDIKAN	SD	19	5%
		SLTP	23	6%
		SLTA	242	66%
		DIPLOMA I - III	27	7%
		S I	52	14%
		S 2 – S 3	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS	31	8%
		TNI	2	1%
		SWASTA	97	27%
		WIRASAHA	86	24%
		LAINNYA	149	41%
4	JENIS LAYANAN	KK	65	18%
		KTP	57	16%
		KIA	48	13%
		IKD	35	10%
		PINDAH PENDUDUK	28	8%
		AKTA LAHIR	55	15%
		AKTA KEMATIAN	15	4%
		AKTA PERKAWINAN	12	3%
		AKTA PERCERAIAN	9	2%
		LEGALISIR	32	9%
		LAINNYA	23	6%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,816	3,479	3,449	4,000	3,764	3,493	3,400	3,501	3,567
<b>Kategori</b>	A	B	B	A	A	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>90,11 ( A Sangat Baik)</b>								

Untuk mengetahui hasil akhir indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$$(3,816 \times 0,111) + (3,479 \times 0,111) + (3,449 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) + (3,764 \times 0,111) + (3,493 \times 0,111) + (3,400 \times 0,111) + (3,501 \times 0,111) + (3,567 \times 0,111) = \\ 3,604$$

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,604 \times 25 \\ = 90,11$$

b. Mutu Pelayanan A

c. Kinerja unit pelayanan Sangat Baik

Tabel 3.3 Hasil SKM  
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan  
Triwulan I Periode Januari – Maret Tahun 2025

Periode Survei	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
Januari - Maret	90,11	( A ) Sangat baik

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,400 Selanjutnya Kecepatan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,449 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3 dari unsur Prosedur, dan Biaya/tarif serta Penanganan, Pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4,000

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

- Meningkatkan kompetensi teknis dan pelayanan prima bagi seluruh petugas pelayanan.
- Mempercepat waktu penyelesaian layanan dengan perbaikan sistem, prosedur, dan sarana pendukung.
- Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan

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

#### **a. Kompetensi Petugas**

- Masih ada petugas yang belum menguasai Keterbatasan pemahaman terhadap regulasi dan prosedur terbaru
- Keterampilan komunikasi publik dan pelayanan prima belum merata di seluruh petugas front office.
- Terbatasnya kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala.
- Sebagian petugas belum menunjukkan sikap empati, ramah, dan komunikatif dalam menghadapi pemohon.

- Masih ada keluhan masyarakat terkait sikap petugas yang kurang responsif atau kurang sopan dalam melayani.

### **b. Kecepatan Pelayanan**

- Waktu tunggu pemohon masih cukup lama pada jam sibuk.
- Beberapa proses masih dilakukan manual karena kendala jaringan atau sistem.
- Gangguan jaringan atau server pusat sering menyebabkan keterlambatan pelayanan (misalnya pencetakan KTP-el atau akta).
- Kurangnya optimalisasi antrean online atau sistem antrian digital.
- Jumlah komputer, printer, dan peralatan perekaman biometrik masih terbatas.

Berikut penjabaran mengenai hasil analisa terhadap sembilan unsur pelayanan:

#### 1) Unsur Persyaratan

Penilaian unsur persyaratan yaitu kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Hasil analisis diperoleh rata-rata skor untuk unsur persyaratan sebesar 3,816

Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat kesesuaian antara persyaratan yang harus dilengkapi dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hal tersebut sesuai dengan komitmen dari seluruh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada semua warga masyarakat, dengan penyampaian informasi kepada masyarakat tentang persyaratan masing-masing jenis pelayanan melalui berbagai cara, baik secara langsung maupun secara online. Adapun hasil jawaban kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup persyaratan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Unsur Persyaratan

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	67	18,36
4	Sangat Sesuai	298	81,64
Jumlah		365	100

## 2) Unsur Prosedur

Penilaian unsur Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan untuk unsur prosedur pelayanan diperoleh rata – rata nilai 3,479

masuk kategori “Baik”, hal ini menunjukkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Adapun hasil jawaban kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup prosedur adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Unsur Prosedur

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah	Percentase
1	Tidak Sesuai	0,00	0,00
2	Kurang Sesuai	0,00	0,00
3	Sesuai	190	52,05
4	Sangat Sesuai	175	47,95
Jumlah		365	100

## 3) Unsur Waktu Pelayanan

Unsur waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan hasil survei kepuasan masyarakat untuk unsur Ketepatan waktu Pelayanan diperoleh rata – rata nilai adalah 3,449. Adapun hasil jawaban kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup waktu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Waktu Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah	Percentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	201	55,07
4	Sangat Sesuai	164	44,93
Jumlah		365	100

Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur, diketahui dari tabel Unsur Waktu Pelayanan, bahwa unsur ketepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai nomor 2 terendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Walaupun masih dalam kategori baik, diperlukan peningkatan kecepatan waktu dalam proses penyelesaian dari setiap jenis layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

#### 4) Unsur Biaya Pelayanan

Penilaian Unsur Biaya Pelayanan adalah Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan hasil pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, Kesesuaian biaya untuk mendapatkan Pelayanan rata - rata nilai adalah 4,000 Unsur biaya pelayanan menjadi perhatian serta harapan utama masyarakat. Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur pada tabel dibawah diketahui bahwa unsur biaya pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan unsur yang lain. Dimana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan semuanya gratis (tanpa dipungut biaya apapun). Hasil jawaban kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup biaya pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4 Unsur Biaya Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	0	0,00
4	Sangat Sesuai	365	100,00
	Jumlah	365	100

#### 5) Unsur Produk Pelayanan

Penilaian Unsur produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, Kualitas Produk Pelayanan rata - rata nilai adalah 3,764 masuk kategori "Sangat Baik", hal ini menunjukkan bahwa produk layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Hasil jawaban kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup produk pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Produk Layanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah	Percentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	86	23,56
4	Sangat Sesuai	279	76,44
	Jumlah	365	100

#### 6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Yang dinilai dari Unsur Kompetensi Pelaksana adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dilihat dari kedisiplinan dan ketrampilan. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, ketrampilan petugas dalam pelayanan rata - rata nilai adalah 3,493 ruang lingkup kompetensi pelaksana adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6 Kompetensi Pelaksana

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah	Percentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	5	1,37
3	Sesuai	175	47,95
4	Sangat Sesuai	185	50,68
	Jumlah	365	100

Dari hasil analisis diketahui bahwa Ketrampilan Petugas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sudah kompeten dalam melakukan pelayanan pada Masyarakat.

## 7) Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana yang dinilai adalah sikap dan perilaku petugas dalam melakukan pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, Sikap dan Perilaku Petugas rata - rata nilai adalah 3,400 masuk kategori "Baik". Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa Sikap dan Perilaku Petugas dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan mendapatkan nilai yang relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya. Adapun hasil jawaban kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup perilaku pelaksana adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Unsur Perilaku Pelaksana

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah	Percentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	7	1,92
3	Sesuai	205	56,16
4	Sangat Sesuai	153	41,92
Jumlah		365	100

## 8) Unsur Penanganan Pengaduan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan menangani aduan masyarakat, saran dan masukan terkait kebijakan, program dan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Pelalawan melalui Klik Pelalawan fitur Lapor, SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional), website dispendukcapil.pelalawan.go.id, layanan WA pengaduan di 081230800801, ataupun kotak saran yang ditempatkan di ruang pelayanan. Rata-rata nilai Unsur penanganan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan adalah 3,501 kategori "Baik". Hasil jawaban kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Unsur Penanganan Pengaduan

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah	Percentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	182	49,86
4	Sangat Sesuai	183	50,14
Jumlah		365	100

## 9) Unsur Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan udah menyediakan sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan rata - rata nilai adalah 3,567 kategori "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa kondisi sarana prasarana yang ada di 15 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan tersedia dengan baik dan memadai sehingga dapat memberikan rasa nyaman pada penerima layanan. Hasil jawaban kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup sarana prasarana adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9 Unsur Sarana dan Prasarana

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah	Percentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	158	43,29
4	Sangat Sesuai	207	56,71
Jumlah		365	100

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat Internal seluruh Bidang untuk melakukan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5.0 Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas	Melakukan Monitoring, Evaluasi Dan Pembinaan Terhadap Petugas Layanan Terkait <i>Service Excellent</i>	x	✓	✓	✓	Bidang Dafduk, Bidang Capil,dan Piak
		Mengadakan pelatihan pelayanan prima dan etika komunikasi publik bagi petugas front office	x	✓	✓	✓	Bidang Dafduk Dan Bidang Capil Bidang Umum Dan Kepegawai an
		Briefing Pagi Sebelum Pelayanan	x	✓	✓	✓	Bidang Dafduk, Bidang Pencatatan Sipil, Bidang Piak, Bidang Inovasi,da n Bidang

2	Waktu Penyelesaian	Mengoptimalkan Kinerja Petugas Pelayanan dengan cara Monitoring dengan Rutin serta evaluasi harian waktu layanan tiap loket	x	✓	✓	✓	Bidang Dafduk, Bidang Capil, dan Piak
		Optimalisasi layanan “Jemput Bola” di kecamatan/ desa	x	✓	✓	✓	Bidang Piak, dan Bidang Inovasi
		Melaksanakan Coaching Clinic dan Sharing Session antar bidang pelayanan	x	✓	✓	✓	Bidang Dafduk, Bidang Pencatatan Sipil, Bidang
		Mengadakan Sosialisasi dan Update Regulasi Kependudukan secara rutin setiap ada perubahan kebijakan pusat	x	✓	✓	✓	Bidang Dafduk, Bidang Pencatatan Sipil, Bidang Piak, Bidang Inovasi, dan Bidang Sekretariat

#### 4.3 Tren Nilai SKM

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

Grafik 5.0 Tren Nilai SKM Tahun 2022 sampai 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan satu periode mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 90.11 Meskipun demikian, nilai SKM Dindukcapil Kabupaten Pelalawan menunjukkan penurunan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2025
- Unsur pelayanan yang termasuk Dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dan perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur biaya Pelayanan.

Kabupaten Pelalawan, 20 Maret 2025



## LAMPIRAN

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
5	4	3	3	4	4	4	3	3	4
6	4	4	3	4	4	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	3	4	4	3	3	3	4
9	4	4	3	4	4	3	2	3	4
10	4	4	3	4	4	3	3	3	4
11	4	4	3	4	3	4	3	3	4
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4
13	4	4	3	4	4	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	4	4	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	4	3	3	3	4
17	4	4	3	4	4	3	3	3	4
18	4	4	3	4	4	2	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	3	4	3	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	2	3	4	4
23	4	4	3	4	4	3	3	3	4
24	4	4	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	3	2	3	4
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	3	4	4	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	3	3	3	4
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	3	3	4
34	3	4	4	4	4	4	3	4	4
35	4	4	3	4	4	4	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	4	4	4	3	4
38	3	3	3	4	4	4	3	3	4
39	4	3	3	4	3	4	3	3	4
40	3	4	4	4	4	4	3	4	4
41	4	3	3	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	4	3	3	4	4
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	4	3	4	4	4
46	3	3	4	4	4	3	4	3	4
47	4	3	3	4	4	3	4	3	4
48	3	3	4	4	4	3	4	3	3
49	3	3	3	4	4	3	4	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	4	4	3	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	3	4	4	3	3
54	4	3	3	4	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3

50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
58	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
60	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
61	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
62	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
63	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
64	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
65	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
66	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
67	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
68	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
69	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
71	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
72	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
73	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
74	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
79	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
80	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
81	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
82	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
83	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
84	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
90	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
94	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
95	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
97	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
100	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
102	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
103	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
104	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
105	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
107	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
109	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
110	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
112	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

113	4	3	3	4	4	3	3	4	3
114	4	3	4	4	3	4	3	4	4
115	4	3	4	4	3	3	4	3	3
116	4	3	3	4	4	3	3	3	4
117	4	4	3	4	4	4	3	3	3
118	4	3	3	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	3	3	4
120	4	3	3	4	4	4	3	3	4
121	4	3	3	4	4	4	4	3	4
122	4	3	3	4	4	4	3	3	4
123	4	4	3	4	4	4	3	3	4
124	4	3	3	4	4	4	3	3	4
125	4	3	3	4	4	4	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	3	4
127	4	3	3	4	4	4	3	3	4
128	4	3	3	4	4	4	3	3	4
129	4	3	3	4	4	4	3	3	3
130	4	4	3	4	4	4	3	3	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	3	3	4	4	3	4	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	3	3	4	3	3	3	4	4
135	4	3	3	4	3	3	3	3	3
136	4	4	3	4	3	3	3	3	3
137	4	3	4	4	4	3	3	3	3
138	4	4	3	4	3	3	4	4	3
139	4	3	4	4	4	4	3	4	3
140	4	4	3	4	4	3	3	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	3	3	4	4	3	3	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	3	4	4	3	3	3	4
146	4	4	4	4	4	3	3	4	4
147	4	4	3	4	4	4	3	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	3	4	3	4
150	4	3	3	4	4	4	3	3	4
151	4	3	3	4	4	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	3	4	4
153	4	3	3	4	4	4	4	3	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	3	3	4	4	3	3	4	4
156	4	3	3	4	4	4	4	4	4
157	4	3	3	4	4	3	4	4	3
158	4	3	4	4	4	3	3	3	4
159	4	3	3	4	4	3	4	3	4
160	4	3	4	4	4	3	3	3	3
161	4	3	3	4	4	3	3	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	4	4	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	4	3	3	3	4
166	4	3	3	4	3	3	3	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4	3	3
168	4	3	4	4	4	4	4	4	4
169	4	3	3	4	4	3	3	4	3
170	4	3	4	4	3	4	3	4	3

1/1	4	3	4	4	3	3	4	4	3
172	4	3	3	4	4	3	3	4	4
173	4	4	3	4	4	3	3	4	3
174	4	3	3	4	4	3	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	3	4	4
176	4	3	3	4	4	3	3	4	4
177	4	3	3	4	4	3	4	4	4
178	4	3	3	4	4	3	3	4	4
179	4	4	3	4	4	4	3	4	4
180	4	3	3	4	4	3	3	4	4
181	4	3	3	4	4	3	3	4	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	3	3	4	4	3	3	4	4
184	4	3	3	4	4	3	3	4	4
185	4	3	3	4	4	3	3	4	3
186	4	4	3	4	4	3	3	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	3	3	4	4	3	4	4	3
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	3	3	4	4	3	3	4	4
191	4	3	3	4	4	3	3	4	3
192	4	4	3	4	4	3	3	4	3
193	3	3	4	4	4	3	3	3	3
194	4	4	3	4	4	3	4	4	3
195	4	3	4	4	4	4	3	4	3
196	4	4	3	4	4	3	3	3	4
197	3	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	3	3	4	4	3	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	3	4	4	3	3	3	3
202	4	4	4	4	3	3	3	4	3
203	4	4	3	4	4	4	3	3	3
204	3	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	3	4
206	4	3	3	4	4	4	3	3	4
207	4	3	3	4	4	4	3	3	4
208	4	4	4	4	4	4	3	4	3
209	3	3	3	4	4	4	4	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	3	3	4	4	4	3	4	4
212	4	3	3	4	4	4	4	4	4
213	4	3	3	4	4	4	4	4	3
214	4	3	4	4	4	4	3	3	4
215	4	3	3	4	4	4	4	3	4
216	3	3	4	4	4	4	3	3	3
217	3	3	3	4	4	4	3	3	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	3	4	4	4	3	3	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	3	4	4	4	3	3	4
222	4	3	3	4	4	4	3	3	4
223	4	4	4	4	4	4	4	3	3
224	4	3	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	3	4	4	4	3	4	3
226	4	3	4	4	4	4	3	4	3
227	4	3	4	4	4	3	4	3	3
228	4	4	2	4	4	2	2	2	2

223	4	4	3	4	4	4	3	3	3
230	4	3	3	4	3	3	4	4	3
231	4	3	4	4	4	4	3	3	4
232	4	4	3	4	3	3	3	3	3
233	3	3	3	4	3	3	4	3	3
234	4	4	3	4	4	3	3	4	4
235	4	3	3	4	3	4	3	4	3
236	4	3	3	4	3	3	3	4	3
237	3	3	3	4	3	3	3	4	4
238	4	3	4	4	3	4	4	4	4
239	4	3	3	4	4	3	3	4	3
240	3	3	3	4	4	3	3	4	3
241	4	3	3	4	4	3	3	3	4
242	4	4	3	4	4	3	3	3	3
243	4	4	4	4	4	4	4	4	3
244	3	4	3	4	4	3	4	3	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	3	3	4	4	3	3	4	4
247	3	4	3	4	4	3	3	3	4
248	3	3	3	4	4	3	3	3	4
249	4	3	4	4	4	3	3	3	4
250	3	4	3	4	4	3	4	4	4
251	3	4	4	4	4	4	3	4	4
252	3	3	3	4	4	3	3	3	4
253	4	3	4	4	4	4	4	4	4
254	3	4	3	4	4	3	3	3	4
255	4	3	4	4	4	4	4	4	4
256	3	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	3	4	4	3	3	3	4
258	4	3	4	4	4	3	3	4	4
259	3	3	3	4	4	4	3	3	3
260	3	3	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	4	4	4	3	4	3	4
262	4	3	3	4	4	4	3	3	4
263	4	3	3	4	4	3	3	3	4
264	4	4	4	4	4	4	3	4	3
265	4	4	3	4	4	4	4	3	3
266	4	4	4	4	4	4	4	4	3
267	4	4	3	4	3	3	3	4	3
268	4	3	3	4	3	4	4	4	4
269	3	4	3	4	3	3	4	4	4
270	4	3	4	4	4	3	3	3	4
271	4	3	3	4	3	3	4	3	4
272	4	4	4	4	3	3	3	3	4
273	4	4	3	4	3	3	3	3	4
274	4	3	4	4	4	4	4	4	4
275	4	3	3	4	3	3	3	3	3
276	4	4	4	4	4	4	4	4	3
277	4	3	3	4	3	3	3	3	3
278	3	4	3	4	3	3	3	3	3
279	4	3	4	4	4	4	4	3	3
280	4	3	4	4	4	4	4	4	3
281	4	3	3	4	4	3	3	4	3
282	4	3	4	4	3	4	3	4	3
283	4	3	4	4	3	3	4	3	3
284	4	3	3	4	4	3	3	3	3
285	4	3	3	4	4	4	3	3	3
286	4	4	3	4	3	3	4	4	3

288	4	4	3	4	3	3	3	3	4
289	4	4	3	4	3	3	4	3	3
290	4	3	3	4	4	3	3	3	3
291	3	4	3	4	3	4	3	3	3
292	4	3	3	4	4	3	3	3	3
293	4	3	3	4	3	3	3	3	4
294	4	4	4	4	3	4	4	3	3
295	4	4	3	4	3	3	3	3	3
296	4	4	3	4	3	3	3	3	3
297	4	3	3	4	4	3	3	3	3
298	4	3	3	4	3	3	3	3	3
299	4	4	4	4	4	4	4	4	3
300	4	3	3	4	3	3	4	3	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	3
302	4	3	3	4	4	3	3	4	3
303	4	3	3	4	3	3	3	3	3
304	4	3	3	4	3	3	4	4	3
305	4	3	4	4	4	3	3	3	3
306	4	3	3	4	3	3	4	4	3
307	4	3	4	4	4	4	3	4	3
308	4	3	3	4	3	3	3	3	3
309	4	4	4	4	4	4	4	4	3
310	4	4	3	4	4	3	3	3	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	3	3	4	4	3	3	3	4
314	4	4	4	4	4	3	4	4	4
315	4	3	3	4	4	4	3	3	3
316	4	3	4	4	4	4	4	4	4
317	4	3	4	4	3	3	4	3	4
318	4	4	3	4	3	4	3	3	4
319	4	3	3	4	4	3	3	3	3
320	3	4	4	4	4	4	3	4	4
321	4	3	4	4	3	4	4	3	4
322	4	3	4	4	4	4	4	4	4
323	3	3	4	4	3	3	3	4	3
324	4	3	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	3	3	2	4	3
326	4	3	3	4	4	3	2	3	4
327	3	3	4	4	3	2	4	3	4
328	4	4	4	4	3	3	3	3	3
329	4	3	4	4	3	3	3	3	3
330	3	4	4	4	4	4	4	4	3
331	4	3	3	4	3	3	3	3	3
332	3	3	4	4	4	4	4	4	4
333	4	3	4	4	3	3	3	3	4
334	4	3	4	4	3	3	3	3	4
335	4	3	3	4	4	4	4	3	3
336	4	3	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	4	4	3	3	3	3	3
338	4	4	4	4	4	4	4	4	3
339	4	4	3	4	3	3	3	3	4
340	3	4	3	4	3	2	3	3	3
341	4	4	4	4	4	4	4	3	3
342	3	3	4	4	4	4	4	4	3
343	4	4	3	4	3	3	2	3	3
344	3	3	4	4	4	4	4	4	3
345	4	3	3	4	3	3	3	3	4

340	4	4	3	4	3	3	3	3	3
347	3	4	4	4	4	4	4	3	3
348	4	4	4	4	4	4	4	4	3
349	4	4	3	4	3	3	4	3	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	3
351	4	4	3	4	3	3	4	3	3
352	3	4	3	4	3	3	4	3	3
353	4	4	4	4	4	4	4	3	3
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	3	3	3	4	3	3	3	3	3
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	3	3	3	4	3	4	3	3	3
358	4	4	3	4	3	4	2	3	3
359	4	3	4	4	4	4	4	3	3
360	3	3	4	4	4	4	4	4	4
361	3	3	3	4	3	3	3	3	3
362	3	3	3	4	4	4	2	4	4
363	3	3	3	4	3	3	3	3	4
364	3	3	3	4	3	2	3	3	4
365	3	4	3	4	3	3	3	3	3
SNilai /Unsur	1393	1270	1259	1460	1374	1275	1241	1278	1302
NRR / pertanyaan	3,816	3,479	3,449	4,000	3,764	3,493	3,400	3,501	3,567
NRR tertbg/ pertanyaan	0,424	0,386	0,383	0,444	0,418	0,388	0,377	0,389	0,396
Kategori Per Unsur	A	B	B	A	A	B	B	B	A
							'1	''1)	
<b>IKM Unit pelayanan</b>							<b>3,604</b>	<b>90,11</b>	

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- ') = Jumlah NRR IKM tertimbang
- '') = Jumlah NRR Tertimbang  $\times$  25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur  $\times$  0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,816
U2	Prosedur Pelayanan	3,479
U3	Kecepatan Pelayanan	3,449
U4	Kesesuaian Kewajiban Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,764
U6	Kompetensi Petugas	3,493
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,400
U8	Penanganan Pengaduan	3,501
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,567

**IKM UNIT PELAYANAN :** **90,11**

Kabupaten Pelalawan, 20 Maret 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN PELALAWAN

