



KABUPATEN
TANAH LAUT



DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL

2025



Survey Kepuasan Masyarakat

Periode : April s/d Juni Tahun 2025

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH LAUT

I. DASAR :

1. Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

II. IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT).

Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

III. LANGKAH-LANGKAH

1. Melakukan rapat Tim persiapan pelaksanaan kegiatan;
2. Penyiapan bahan dan bentuk Kuesioner terdiri 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur Perilaku anti korupsi;
3. Penetapan responden;
 - a. Jumlah responden dan tempat
 - Sebanyak 100 (seratus) responden bertempat di Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut .
 - Sebanyak 50 (lima puluh) responden di 10 kecamatan dan masing masing 5 responden yaitu Kecamatan Batu Ampar, Kecamatan Jorong, Kecamatan Kintap, Kecamatan Bati Bati, Kecamatan Bajuin, Kecamatan Tambang Ulang, Kecamatan Kurau, Kecamatan Bumi Makmur, Kecamatan Takisung dan Kecamatan Panyipatan.

b. Lokasi dan Waktu

- Ruang pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut secara bertahap mulai 1 April s/d 31 Juni.
- Di kantor Kecamatan Batu Ampar, Kecamatan Jorong, Kecamatan Kintap, Kecamatan Bati Bati, Kecamatan Bajuin, Kecamatan Tambang Ulang, Kecamatan Kurau, Kecamatan Bumi Makmur, Kecamatan Takisung dan Kecamatan Panyipatan secara bertahap mulai 1 April s/d 31 Juni.

4. Pelaksanaan pengumpulan data

- a. Pengumpulan langsung oleh pengguna layanan.
- b. Dari bentuk Kuesioner 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur Perilaku anti korupsi.

5. Pengolahan Data (Rumus)

Nilai IKM 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 :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,0909$$

Nilai IPAK secara umum dihitung dengan metode yang sama dengan IKM, perbedaannya hanya pada jumlah unsur pembagiannya. Dalam penghitungan Indeks Perilaku Anti Korupsi terdapat 4 unsur yang dikaji.

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Perilaku Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} = \text{Hasil}$$

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 :

10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	3	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	3	4	4
27	4	4	4	4	4	3	2	4	4
28	4	4	4	4	4	4	2	4	4
29	4	2	4	4	4	4	2	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	4	3	4	4	4	3	3	4	4
32	4	3	3	4	4	3	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	2	4	3
35	4	4	4	4	4	4	2	4	3
36	4	3	4	4	4	4	2	4	3
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4
38	4	3	4	4	4	4	3	3	3
39	4	3	4	4	4	4	3	4	3
40	4	4	4	4	3	4	3	3	3
41	4	4	4	4	3	4	3	4	3
42	4	4	4	4	3	4	2	4	4
43	4	4	3	3	4	3	3	1	4
44	4	4	3	3	3	3	3	4	4
45	4	4	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	3	4	3	3	4
47	4	2	3	4	3	4	3	3	4
48	4	4	3	4	3	4	4	4	4
49	4	3	3	4	4	4	4	3	4
50	4	4	3	4	4	4	4	3	4
51	4	3	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	3
53	4	3	3	4	4	4	4	4	3

54	4	3	3	4	4	4	4	4	3
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	4	4	4	4	4	3
57	4	3	3	4	4	4	4	4	3
58	4	4	3	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	3	4	4	4	4	3	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	2	4	4	4	3	3	4	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	4	4	3	4
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4
69	3	4	4	4	3	4	4	3	4
70	3	4	4	4	4	4	4	3	4
71	3	4	4	4	3	3	4	3	4
72	3	4	4	4	3	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4
74	4	4	4	4	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	2	4	4
76	4	3	4	4	4	4	3	4	4
77	4	3	4	4	4	4	3	4	2
78	4	3	4	4	3	4	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	3	1	4
80	4	3	4	4	4	4	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	3	3	4
83	4	3	4	4	3	4	3	3	4
84	4	3	4	4	3	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4	3	3	4
86	4	3	3	3	4	4	3	3	4
87	4	3	4	4	4	4	3	3	4
88	4	4	3	4	4	3	3	3	4
89	3	3	3	4	4	3	3	3	4
90	4	4	3	4	4	4	3	4	4
91	4	3	4	3	4	4	3	4	4
92	4	3	3	3	4	3	3	4	4
93	4	4	3	3	4	3	3	4	3
94	4	4	3	4	3	4	3	4	4
95	4	4	3	3	3	4	3	4	4
96	4	4	3	3	3	4	2	4	4
97	4	4	3	3	4	4	3	2	4

98	4	4	3	4	3	4	3	4	4
99	4	4	4	4	3	4	3	3	4
100	3	4	4	4	3	4	3	3	4
101	3	4	3	4	3	3	3	3	4
102	4	4	3	4	3	4	3	4	4
103	4	3	3	4	4	4	4	3	4
104	3	3	3	4	4	4	4	3	4
105	3	4	4	4	4	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	2	4
107	3	3	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	4	4	4	4	4	3	4
109	3	3	4	3	4	4	4	3	4
110	3	3	4	3	4	4	4	3	4
111	3	3	4	3	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	3	4	3	3	4
113	4	4	3	3	3	3	3	3	3
114	3	4	4	3	3	4	3	3	4
115	3	4	4	3	4	4	3	3	4
116	3	4	4	3	3	4	3	4	4
117	3	4	4	4	3	4	3	4	4
118	4	4	4	4	3	4	3	4	4
119	4	2	4	4	3	4	3	4	4
120	4	4	4	4	3	4	3	4	4
121	4	3	4	4	4	4	3	4	4
122	4	3	4	4	4	4	3	4	4
123	4	3	4	4	4	3	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	2	4
125	2	3	4	4	4	4	4	4	4
126	4	3	4	4	4	4	4	3	4
127	3	3	4	3	4	4	4	3	4
128	4	3	4	4	4	4	4	3	4
129	3	4	4	3	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	3	3	4	3	4
131	4	4	3	3	3	4	4	3	4
132	3	4	4	4	3	4	4	3	4
133	3	4	3	3	4	4	4	3	4
134	4	4	3	3	3	4	4	4	4
135	3	4	3	4	3	4	4	4	4
136	4	4	4	4	3	3	4	4	4
137	4	3	3	4	3	4	4	4	4
138	4	4	3	4	3	4	4	4	4
139	4	3	3	4	3	4	4	4	4
140	4	3	3	4	3	4	4	4	3
141	4	4	3	4	3	3	4	4	4

142	4	4	4	4	4	3	4	4	4
143	3	3	4	4	3	3	4	4	4
144	4	3	4	4	3	3	4	4	3
145	3	2	4	4	3	3	4	4	3
146	4	3	4	4	4	3	4	4	3
147	3	4	4	4	4	1	4	4	4
148	4	3	4	4	4	3	4	4	3
149	3	4	4	4	4	3	4	4	4
150	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai / unsur	563	544	558	579	552	567	515	548	575
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3.75	3.63	3.72	3.86	3.68	3.78	3.45	3.65	3.83
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.1111	0.42	0.40	0.41	0.43	0.41	0.42	0.38	0.41	0.43
IKM UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25 =									
3.71 x 25 92,75									

Keterangan :

- a. U1 s/d U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- d. *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- e. **) = Jumlah NRR Tertimbang (IKM Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang= NRR per Unsur x 0,0909 per Unsur

NOMOR	UNSUR SKM PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,75
2	Prosuder	3,63
3	Waktu Penyelesaian	3,72
4	Biaya / Tarif	3,86
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68
6	Kompetensi Pelaksana	3,78
7	Perilaku Pelaksana Terkait Sikap	3,45

8	Penanganan Pengaduan	3,65
9	Sarana dan Prasarana	3,83
	TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9	3,71

Interpretasi :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **$3,71 \times 25 = 92,75$**
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**)
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur:
 - 1) Persyaratan Pelayanan
 - 2) Prosuder
 - 3) Waktu Penyelesaian
 - 4) Biaya / Tarif
 - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 6) Kompetensi Pelaksana
 - 7) Perilaku Pelaksana Terkait Sikap
 - 8) Penanganan Pengaduan
 - 9) Sarana dan Prasarana

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)					
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH LAUT					
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN					
UNIT PELAYANAN		: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut			
ALAMAT		: Jalan A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas			
NO.URUT					
RESPONDEN		U10	U11	U12	U13
1		10	11	12	13
1		4	3	4	4
2		4	3	4	4
3		4	3	4	4
4		4	3	4	4
5		4	3	4	4
6		4	4	4	4
7		4	4	4	4
8		4	4	4	4
9		4	4	4	4
10		3	4	4	4
11		4	4	4	4
12		4	4	4	3
13		4	3	4	4
14		4	4	4	4
15		4	4	4	4
16		4	4	3	4
17		4	4	4	4
18		4	4	4	4
19		4	3	4	4
20		4	4	4	4
21		4	4	3	4
22		4	4	4	4
23		4	4	4	4
24		4	3	3	4
25		4	3	3	4
26		4	4	4	4
27		4	3	4	4
28		4	4	4	4

29	4	4	4	4
30	4	3	3	4
31	4	4	4	4
32	4	3	4	4
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	3	3	3	4
36	4	4	4	4
37	4	4	4	4
38	4	4	4	4
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	4	4	4	4
42	3	4	3	4
43	4	4	4	4
44	4	3	4	4
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	3	3	3	4
48	4	4	4	4
49	4	3	4	4
50	4	4	4	4
51	4	4	4	4
52	3	3	3	4
53	4	4	4	4
54	4	3	4	4
55	4	4	4	4
56	4	3	4	4
57	4	4	4	4
58	4	4	4	4
59	4	4	4	4
60	3	3	3	4
61	4	4	4	4
62	4	3	4	4
63	4	4	4	4
64	4	4	4	4
65	3	3	3	4
66	4	4	4	4
67	4	3	4	4
68	4	4	4	4
69	4	3	4	4
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	3	3	3	4

73	4	4	4	4
74	4	3	4	4
75	4	4	4	4
76	4	4	4	4
77	3	3	3	4
78	4	4	4	4
79	4	4	4	4
80	4	4	4	4
81	3	3	3	4
82	4	4	4	4
83	4	3	4	4
84	4	4	4	4
85	4	4	4	4
86	3	3	3	4
87	4	4	4	4
88	4	3	4	4
89	4	4	4	4
90	4	3	4	4
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4
93	3	3	3	4
94	4	4	4	4
95	4	3	4	4
96	4	4	4	4
97	4	4	4	4
98	3	3	3	4
99	4	4	4	4
100	4	4	4	4
101	4	4	4	4
102	3	3	3	4
103	4	4	4	4
104	4	3	4	4
105	4	4	4	4
106	4	4	4	4
107	3	4	4	4
108	4	4	4	4
109	4	4	4	4
110	4	4	4	3
111	4	4	4	4
112	4	3	4	4
113	4	4	4	4
114	4	4	4	4
115	3	3	3	4
116	4	4	4	4

117	4	3	4	4
118	4	4	4	4
119	4	3	4	4
120	4	4	4	4
121	4	4	4	4
122	3	3	3	4
123	4	4	4	4
124	4	3	4	4
125	4	4	4	4
126	4	4	4	4
127	3	3	4	4
128	4	4	4	4
129	4	4	4	4
130	4	4	4	4
131	3	4	3	4
132	4	4	4	4
133	4	3	4	4
134	4	4	4	4
135	4	4	4	4
136	3	3	3	4
137	4	4	4	4
138	4	3	4	4
139	4	4	4	4
140	4	4	4	4
141	4	3	4	4
142	4	3	4	4
143	3	4	4	4
144	4	4	4	4
145	4	3	4	4
146	4	4	4	4
147	4	4	4	4
148	4	4	4	4
149	4	4	4	4
150	4	4	4	4
Nilai / unsur	425	407	422	438
	579	549	578	598
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3.86	3.67	3.85	3.99
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.25	0.97	0.92	0.96	1.00
IPAK UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25 =				
	3.85	25	96.25	

Keterangan :

- a. U12 s/d U15 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IPAK = Indeks Perilaku Anti Korupsi
- d. *) = Jumlah NRR IPAK Tertimbang
- e. **) = Jumlah NRR Tertimbang (IPAK Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,25 per Unsur

NOMOR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku	3,86
2	Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa	3,67
3	Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif	3,85
4	Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar	3,99
	TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 4	3,85

Interpretasi :

- a. Nilai IPAK setelah dikonversi = **3,85 x 25 = 96,25**
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa namun secara umum seluruh unsur memiliki nilai yang Sangat Baik karena seluruhnya berada diatas 3,532.
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur :
 - 1) Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar
 - 2) Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif
 - 3) Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku
 - 4) Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa

6. Rencana Tindak Lanjut

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut melaksanakan survey kepuasan masyarakat tiga bulan sekali, dari hasil survey kepuasan masyarakat yang kami lakukan pada periode April s/d Juni Tahun 2025 nilai survey kepuasan masyarakat yang terendah adalah pada unsur Perilaku Pelaksana. Unsur Perilaku Pelaksana sudah termasuk kategori BAIK dalam Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sehingga dari hasil survey tersebut Pejabat Tinggi Pratama melakukan koordinasi dengan Sekretaris, Kepala Bidang dan Kasubbag Umum Kepegawaian untuk Melakukan Evaluasi terhadap nilai SKM TW II dengan nilai 92.75 agar terus

meningkatkan Kualitas Pelayanan, terus berupaya melakukan perbaikan dalam Perilaku Pelayanan dan terus kooperatif membantu mengidentifikasi masalah dan penyebabnya, sehingga diharapkan kedepan dapat memberikan inovasi dalam pelayanan di Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

7. Penutup

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut.

Pelaihari, 02 Juli 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANAH LAUT,



Dr. Ir. H. Akhmad Hairin, MM, MP
Pimpinan Utama Muda (IV/c)
NIP. 19680129 199303 1 007