

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 1**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN BANYUASIN**  
**TAHUN 2023**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b><u>13</u></b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Pengolahan Data .....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	15
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	15

# **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 Kabupaten Banyuasin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Selatan, 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 kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

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 Banyuasin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi si-puma yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Banyuasin 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis terdata didalam aplikasi si puma. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April - Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2023	15

## **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 Banyuasin berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 150 orang.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

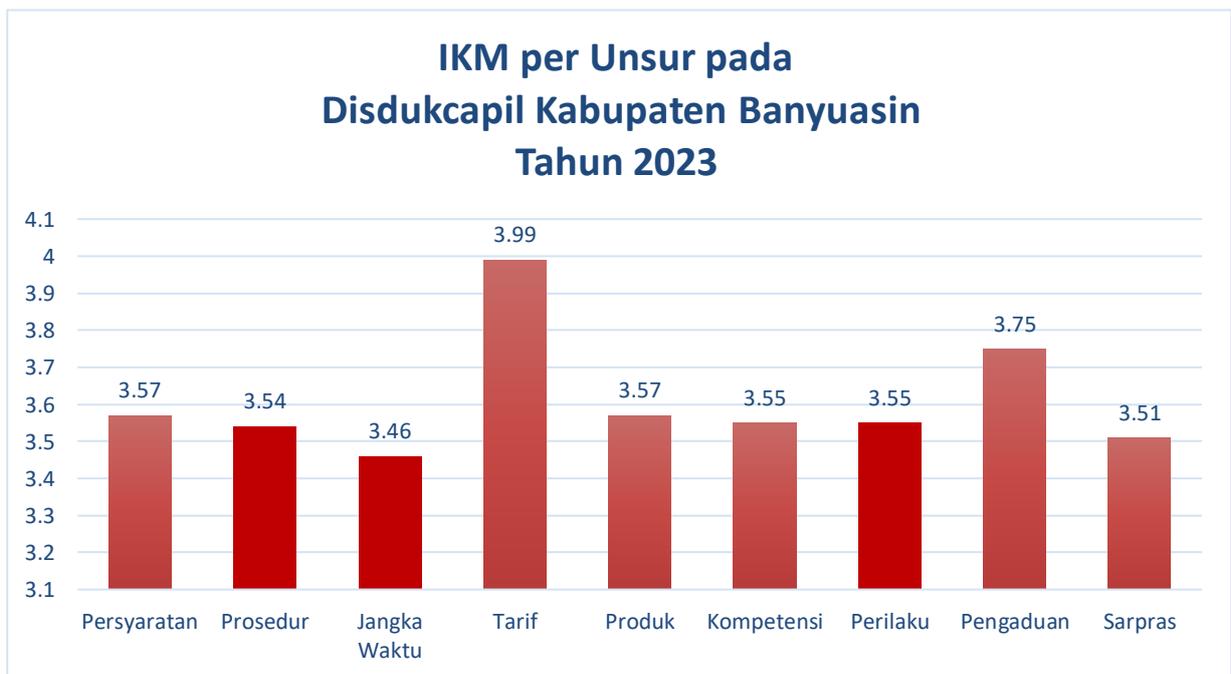
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	27 %
		PEREMPUAN	107	71 %
2	PENDIDIKAN	SD	10	7 %
		SLTP	1	0,6 %
		SLTA	44	29,3%
		DI	0	0 %
		DII	4	3 %
		DIII	15	10 %
		SI	70	47 %
		S2	1	0,6 %
3	PEKERJAAN	PNS	21	14%
		TNI	-	-
		PEJABAT NEGARA	1	0,6 %
		WIRASWASTA	98	65,3%

### 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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-rata / Unsur	3,57	3,54	3,46	3,99	3,57	3,55	3,55	3,75	3,51
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,35 (A atau Sangat Baik)								



## **BAB V**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,51 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sistem, mekanisme, prosedur yang mendapatkan nilai 3,54 , ketiga unsur ini termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 , penanganan pengaduan, sarana dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75, serta persyaratan dan produk layanan mendapatkan nilai 3,57 .

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 :

- “Manfaatkan TV di ruang tunggu dengan menayangkan audio visual yang menarik”.
- “Tingkatkan lagi kerja keras dan cekatan petugas”.
- “Sudah baik, namun alangkah baiknya untuk lebih ditingkatkan lagi perihal waktu pelayanan ”.
- “Peningkatan Penyebaran Informasi digital”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan layanan secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Pemanfaatan dan pemeliharaan sapsras lebih di perhatikan kembali. Masyarakat merasa ada sapsras yang belum di manfaatkan dengan baik.

#### 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 13 Februari 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"					Kepala OPD
3	Produk layanan Sarana dan Prasana	Meningkatkan Pengadaan dan Inovasi Pelayanan					...
3	Sistem, mekanisme, prosedur	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang sistem, mekanisme, prosedur dengan baik melalui <i>online</i> maupun secara langsung					

### **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. Berdasarkan kuisisioner manual sebelumnya terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga April 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 89,35.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta sistem, mekanisme, prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan, sarana dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,75 serta persyaratan dan produk layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,57.

Kabupaten Banyuasin, Juni 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN**

**DAN PENCATATAN SIPIL**



**SALUKANI, SE., MM**

**PEMBINA UTAMA MUDA**

**NIP. 19640312 199312 1 001**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KABUPATEN BANYUASIN

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
<b>Profil Responden</b>			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan                    : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan                    : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>  

**2. Hasil Olah Data SKM**

**3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**

**4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**



## DATA SURVEY :

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUASIN SEMESTER I

Nomor Respon	Nilai Unsur Pelayanan									Saran
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat
2	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
3	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Semakin ditingkatkan lagi
4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, kedepannya semakin ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat
5	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, tingkatkan lagi
6	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, kedepannya ditingkatkan lagi pelayanannya
7	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Semakin semangat dalam melayani masyarakat
8	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, namun alangkah baiknya untuk lebih ditingkatkan lagi perihal waktu pelayanan
9	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, semakin ditingkatkan lagi
10	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Baik
11	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Perbaiki lagi sistem antrinya
12	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Pertahankan kualitas pelayanannya
13	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus dan semakin ditingkatkan lagi
14	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus
15	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu
16	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat
17	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan dan sukses selalu
18	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Baguss
19	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Semoga tetap bisa dipertahankan
20	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu dan tetap pertahankan demi pelayanan yg baik terhadap masyarakat
21	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan
22	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Semangat terus
23	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan
24	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu
25	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Terbaikk
26	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Oke
27	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Semoga bisa mempertahankan pelayanan yang baik
28	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Smg pelayan selu cepat
29	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Selalu beri yang terbaik

Nomor Respon	Nilai Unsur Pelayanan									Saran
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
30	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yg baik
31	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Membuat atau mengambil dokumen bisa diwakilkan
32	3	3	6	4	3	3	3	3	3	Lebih maksimal lagi
33	3	4	6	4	3	4	4	4	4	Agar kedepannya lebih baik lagi.
34	3	3	6	3	3	3	3	4	3	Untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
35	3	4	6	4	3	3	3	4	3	Tingkatkan LG,,biar semakin baik
36	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Tingkatkan
37	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu,semua sdh baik
38	3	4	7	4	4	4	4	4	4	Pertahankan kualitas ????
39	3	3	6	4	3	3	3	3	3	Tidak ada
40	4	3	7	4	4	3	3	4	3	Semoga lebih baik lagi
41	4	3	6	4	4	3	4	4	4	Tetaplah memberikan pelayanan yg maksimal
42	3	3	6	4	3	3	3	3	2	Ditingkatkan
43	3	3	6	4	3	3	3	4	2	Terus di tingkat kan
44	3	3	4	4	3	3	3	4	3	pelayanan sudah baik, semoga lebih gesit lagi dalam memberikan pelayanan
45	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Lebih tingkatkan lagi pelayanan
46	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Baik
47	3	2	4	4	3	3	3	4	3	Untuk kedepan saya harap kedepan pelayanan bisa lebih cepat tidak membuat masyarakat harus bolak balik ke capil
48	4	4	6	4	3	3	4	4	4	-
49	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan kualitas pelayanannya
50	3	3	4	4	3	2	2	4	3	Semoga lebih baik lagi
51	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Semoga pelayan bisa tambah lebih baik lagi
52	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
53	4	4	7	4	4	4	4	4	4	Nothing
54	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan tingkatkan lebih baik lagi
55	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Semua sudah baik
56	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Pertahankan
57	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Good
58	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan
59	4	4	7	4	3	4	3	4	3	Semoga lebih baik lg
60	4	4	8	4	4	3	3	4	4	Semakin tingkatkan pelayanan dan berikan yang terbaik
61	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Semoga kedepan capil lebih baik lagi dalam kerjanya
62	4	3	7	4	4	4	3	4	4	Semoga Capil tetap memberikan pelayanan terbaik untuk seluruh masyarakat
63	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan semoga kedepan lebih maju lagi dan menemukan ide2 kreatif yang bisa membuat pelayanan lebih maju lagi lebih baik dan lebih maju goninyernasional
64	4	3	6	4	4	3	3	4	4	Sudah baik, pertahankan

Nomor Respon	Nilai Unsur Pelayanan									Saran
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
65	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Fasilitas lebih diperhatikan
66	3	3	6	4	3	3	4	4	3	Semoga selalu mempermudah kelancaran bagi masyarakat umumnya
67	4	3	6	4	4	4	3	3	3	Perbaiki layanan yang perlu di lakukan hanyalah dalam pemrosesan agar lebih di tingkat kan atau di percepat saat proses pembuatan suatu data seperti ktp kk dan surat surat lainnya
68	4	4	6	4	3	3	3	4	4	Dengan adanya pelayanan ini sangat bermanfaat untuk kita semua.
69	3	3	5	4	3	4	4	3	4	Semoga tambah sukses
70	4	4	8	4	4	4	4	4	4	terus tingkatkan pelayanan
71	4	3	6	4	3	4	4	4	4	Sukses selalu, tingkatkan lagi kinerja nya.
72	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Tidak ada saran. Tetap pertahankan pelayanan yang sopan, ramah, ikhlas dan gratis ini.
73	3	3	6	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanannya
74	4	3	6	4	4	4	4	4	4	pertahankan dan semoga makin hari makin baik
75	3	3	6	4	3	3	3	3	3	Meningkatkan pelayanan
76	3	3	6	4	3	3	3	3	3	Pelayanan harus ditingkatkan
77	3	3	6	4	3	3	3	3	3	Ditingkatkan pelayanan nya
78	3	3	6	4	3	3	3	3	3	Perlu meningkatkan pelayanan
79	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Pertahanan selalu
80	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan
81	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Baik
82	4	4	6	4	4	4	4	4	3	Ok
83	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yg baik
84	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Terima kasih
85	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Sudah cukup bagus
86	3	3	6	3	3	3	3	4	3	Tingkatkan lagi. Biar mencapai hasil yang terbaik
87	3	3	6	4	3	3	3	3	3	Semoga lebih baik dan maksimal dalam memberika pelayanan kepada masyarakat
88	4	4	8	4	4	4	3	4	4	Ditingkatkan lagi agar lebih baik
89	3	3	6	4	3	3	2	2	3	Semoga petugasnya lebig sopan dan ramah lagi, tanpa harus ngomong kasar dan bentak2
90	3	3	6	4	3	3	3	1	3	Sudah bagus.. terima kasih untuk pelayanannya
91	3	3	6	4	3	4	3	4	3	Lanjutkan dan tingkatkan lagi kinerja untuk masyarakat
92	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Informasi Digital dan Publikasi
93	3	3	6	4	3	3	3	3	3	Pelayanan harus ditingkatkan
94	3	3	6	4	3	3	3	3	3	PERLU DITINGKATKAN
95	3	3	6	4	3	3	3	3	3	TINGKAT KAN KEMBALI
96	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi kedepannya
97	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan lagi agar lebih baik lagi
98	3	3	6	4	3	3	3	3	3	Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
99	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Semoga sarana dan pelayanan lebih baik lagi.

Nomor Respon	Nilai Unsur Pelayanan									Saran
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
100	3	3	6	4	3	3	3	3	2	Baik
101	3	3	5	4	3	3	3	3	2	Baik
102	3	3	6	4	3	3	3	3	2	Sudah baik
103	3	3	7	4	3	4	4	3	4	Teruskan program yang tersedia
104	3	4	7	4	4	4	4	4	3	Semoga dukcapil Banyuasin semakin sukses
105	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Semoga Duk capil semakin sukses dan baik
106	4	4	8	4	4	4	4	4	3	tidak ada saran... semua pelayanan sudah cukup baik
107	3	2	3	4	2	2	2	3	2	PAYOOOO KERINAKE PEGAWAI DULU DEMI MENJADIKAN PELYANAN YANG LEBIH BAIK. (SEPERTI LAGU EVI TAMALA JANJIMU MENGALAKAN MANISNYA MADU)
108	2	2	3	4	2	1	2	2	2	untuk kedepannya lebih baik lagi
109	1	1	3	4	1	1	2	2	1	PAYOOOO KERINAKE PEGAWAI DULU DEMI MENJADIKAN PELYANAN YANG LEBIH BAIK. (SEPERTI LAGU EVI TAMALA JANJIMU MENGALAKAN MANISNYA MADU)
110	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Semua sudah baik
111	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Sangat bagus
112	1	1	2	4	2	1	2	1	1	harus konsisten
113	3	3	6	4	3	2	3	3	4	Oke
114	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan
115	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Lebih di tingkatkn lagi
116	3	3	6	4	3	2	3	3	4	Ok
117	4	3	7	4	4	3	3	4	3	semoga pelayanan semakin bagus dan tidak menyulikan masyarakat
118	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
119	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Luar biasa
120	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Terus tingkatkan pelayanan demi banyuasin prima
121	4	4	8	4	4	4	4	4	4	-
122	4	4	7	4	3	4	4	4	4	Semoga Disdukcapil Makin Jaya
123	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan prima
124	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Semoga pelayanan lebih baik lagi
125	4	4	8	4	4	4	4	4	4	terus tingkatkan pelayanan
126	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Selalu pertahankamn kualitas pelayanan
127	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Sudah bagus dan ditingkatkan lgi supaya lebih baik lagi
128	3	3	6	4	2	2	3	2	2	Lebih optimal lagi
129	4	4	7	4	4	4	3	4	4	Semoga sarana dan prasarana nya semakin ditingkatkan
130	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan
131	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yang sudah ad
132	4	4	8	4	4	4	4	4	4	sukses selalu dukcapil
133	4	4	8	4	4	3	3	4	3	Pertahankan kualitas pelayanan dan semakin memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal
134	3	3	6	4	4	3	3	4	3	Tidak ada saran. Tetap pertahankan pelayanan yang sopan, ramah, ikhlas dan gratis ini.

Nomor Respon	Nilai Unsur Pelayanan									Saran
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
135	4	4	8	4	4	4	4	4	4	mantap
136	3	4	6	4	3	4	3	4	3	Tingkatkan terus pelayanan yg terbaik dan lebih maksimal
137	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Peningkatan Penyebaran Informasi Digital
138	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
139	3	3	6	4	4	4	4	3	3	Semangat dan lanjutkan program yang ada
140	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Layanan Jemput Bola semakin banyak lagi
141	4	4	6	4	4	4	4	4	3	Semoga yg sudah baik bisa dipertahankan dan semakin baik lg
142	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Top
143	3	3	6	4	3	3	3	4	2	-
144	3	3	6	4	3	3	3	4	3	tingkatkan pelayanan lebih baik lagi.
145	4	4	8	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan Pelayanan
146	3	3	6	4	3	3	3	4	4	Lebih baik lg
147	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Sangat bagus
148	3	3	6	4	3	3	3	4	3	Semoga pelayanan yg di berikan semakin lebih baik lagi.
149	3	3	6	4	3	4	3	3	3	Semoga kedepannya lebih baik lg
150	4	4	8	4	4	4	4	4	3	Manfaatkan tv d ruang tunggu dgn menayangkan audio visual yg menarik

Nomor	Unsur	Jumlah Nilai / Unsur	Nilai Rata-rata / Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang / Unsur
U1	Persyaratan	536,00	3,57	0,39
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	531,00	3,54	0,39
U3	Waktu Penyelesaian	1.039,00	3,46	0,38
U4	Biaya/Tarif	598,00	3,99	0,44
U5	Produk Layanan	535,00	3,57	0,39
U6	Kompetensi Pelaksana	532,00	3,55	0,39
U7	Perilaku Pelaksana	532,00	3,55	0,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	563,00	3,75	0,41
U9	Sarana dan Prasarana	527,00	3,51	0,39
Total Nilai		5.393,00	32,49	3,57
Nilai IKM		3,57 X 25 : 89,35		A (SANGAT BAIK)