



# LAPORAN

**HASIL SURVEY KEPUASAN**

**MASYARAKAT (SEMESTER II)**

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

**PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Birokrasi merupakan aparatur negara, yang menjalankan fungsinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat sebagai penyelenggara pemberian pelayanan publik, demikian halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung berkewajiban untuk memberikan pelayanan bagi segenap warga dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang diminta oleh warga dengan sebaik-baiknya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berbagai upaya dan inovasi telah dilakukan agar penyelenggaraan pelayanan berjalan lancar sesuai dengan keinginan warga, sejalan dengan hal tersebut Pemerintah Kota Bandar Lampung telah membangun Gedung Pelayanan Satu Atap di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung. Gedung Pelayanan Satu Atap merupakan Gedung Pelayanan Publik yang salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung secara khusus melayani warga dalam pembuatan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berupa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah dan Akta-akta lainnya yang dilakukan dengan program unggulan yaitu :

1. **Pelayanan Online** melalui Website Disdukcapil Kota Bandar Lampung : <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id> dan Pelayanan Informasi/Pengaduan melalui Nomor Whatsapp 0812 7180 0740
2. **One day service**  
Menyelesaikan permohonan dokumen kependudukan masyarakat yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam satu hari kerja.
3. **PAYU KIDAH (Pelayanan Ubah Kartu Keluarga untuk Anak Baru Lahir dapat KK, Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (3in1))**  
Permohonan yang diminta oleh warga dengan mengajukan satu berkas dan mendapatkan tiga dokumen, yaitu data anak yang baru lahir dimasukkan kedalam kartu keluarga sekaligus mendapatkan akta kelahiran dan kartu identitas anak.
4. **PERMEN MANIS (Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis)**  
Pelayanan secara online dengan mendaftar melalui website dengan memilih pelayanan dokumen online (PERMEN MANIS). Warga dapat melakukan permohonan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di rumah saja, dengan handphone atau PC/ Laptop, tanpa datang langsung ke loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

5. **PREPARE ADM (Pelayanan Respon Cepat Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri).**

Bagi warga masyarakat yang mendaftar secara online dapat mencetak sendiri dokumennya di Anjungan Dukcapil Mandiri setelah mendapatkan email barcode untuk cetak mandiri.

6. **COKELAT (Cukup Daftar Online Data Kependudukan Tidak Perlu Antri di Loker).**

Warga yang mempunyai kesibukan/ keterbatasan waktu untuk membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipiln dapat melakukan pendaftaran melalui website Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

7. **JEMPUT BOLA KTP-el**

Perekaman keliling yang diperuntukan bagi siswa SMA/ SMK di Bandar Lampung yang telah berusia 17 tahun.

8. **Pengaduan**


Setiap permasalahan terhadap berkas yang salah atau tidak sesuai dengan prosedur, kami hubungi secara langsung kepada yang bersangkutan melalui nomor HP yang tercatat dalam berkas, selain itu warga dapat menyampaikan keluhan/saran melalui Kotak Saran yang tersedia pada kantor pelayanan Disdukcapil, Hp. Halo Walikota yang dikelola Bagian Organisasi dan Dinas Kominfo yang akan segera kami tindak lanjuti dan juga melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (*SP4N*).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung selaku penyelenggara pelayanan publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Tahun 2023.

Dari pengajuan laporan yang disusun ini, kami harapkan pihak terkait, untuk memberikan masukan atau saran yang sifatnya membangun terhadap hasil survei pelayanan dengan harapan semoga kedepan lebih meningkat, menuju pelayanan prima yang membahagiakan masyarakat sesuai dengan ketentuan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Bandar Lampung, Desember 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANDAR LAMPUNG,

  
**FEBRIANA, S.STP., MM.**  
Pembina  
NIP. 19860216 200602 2001

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>i</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>iii</b>
<b>Bab I      Pendahuluan</b>	
1.1. LatarBelakang .....	<b>5</b>
1.2. Maksud dan Tujuan .....	<b>6</b>
1.3. Dasar Hukum .....	<b>6</b>
1.4. Sasaran .....	<b>6</b>
1.5. Ruang Lingkup .....	<b>6</b>
1.6. Manfaat .....	<b>10</b>
<b>Bab II     Gambaran Umum Profil</b>	
2.1. Kedudukan Geografis .....	<b>11</b>
2.2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	<b>12</b>
2.3. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	<b>14</b>
2.4. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	<b>14</b>
<b>Bab III    Hasil Pengolahan Data SKM</b>	
3.1. Jadwal Kegiatan Survei IKM .....	<b>16</b>
3.2. Metode Pelaporan Survei .....	<b>16</b>
3.3. Lokasi Survei dan Teknik Pelaksanaan Survei .....	<b>17</b>
3.4. Karakteristik Responden .....	<b>17</b>
3.5. Pengolahan Data .....	<b>17</b>
3.6. Analisis Data .....	<b>18</b>
<b>Bab IV    Penutup</b>	
4.1. Kesimpulan .....	<b>20</b>
4.2. Saran .....	<b>20</b>
<b>Lampiran</b>	
<b>Daftar Tabel</b>	<b>22</b>
<b>Questioner</b>	<b>23</b>
<b>Tim Survei</b>	<b>25</b>
<b>Laporan Akhir</b>	<b>26</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 . Latar Belakang

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien dengan cepat, tepat dan akurat. Terkait dengan pelayanan terhadap warga yang meminta sesuai kebutuhan pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut antara lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan kebijakan publik yang pedomannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Undang-undang Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa. Oleh karena itu baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan pelayanannya.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan ini diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik antara pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya guna mewujudkan **Tertib Administrasi Kependudukan dan memberi Kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan publik.**

## 1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan pelaksanaan Survei adalah untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas unit pelayanan pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai masukan untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terhadap masyarakat khususnya di Bandar Lampung.
3. Menyiapkan bahan pelaksanaan kajian pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

## 1.3. Dasar Hukum

Dasar Hukum Pelayanan Publik yaitu

- Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

## 1.4. Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan survei adalah :

- 1.4.1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
- 1.4.2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 1.4.3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## 1.5. Ruang Lingkup

### 1.5.1. Jenis-Jenis Pelayanan

Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung meliputi :

1. Pelayanan Pencatatan Biodata Penduduk
2. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL)
4. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Pelayanan Surat Keterangan Pindah



6. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang WNI (SKPWNI)
7. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri
8. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
9. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT WNA)
10. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran
11. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati
12. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
13. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
14. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kematian
15. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengangkatan Anak
16. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan
17. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Identitas
18. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pencatatan Sipil
19. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
20. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
21. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
22. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
23. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak
24. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak

### 1.5.2. Persyaratan

#### **Kartu Keluarga (KK) baru**

- menyerahkan Kartu Keluarga asli
- foto copy surat nikah
- surat kelahiran Asli
- foto copy KTP Elektrik orang tua.
- mengisi formulir kartu Keluarga F1.01. dan Formulir Akta kelahiran F2.02

#### **Kartu Tanda Penduduk (KTP) :**

- Foto Copy Kartu keluarga
- sudah melaksanakan Perekaman KTP-EL di kecamatan atau di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

#### **Akta-akta Pencatatan Sipil :**

- Akta Kelahiran menyerahkan
  - foto copy kartu keluarga
  - surat kelahiran asli
  - foto copy surat nikah
  - foto copy KTP Elektrik

- Akta Kematian menyerahkan
  - Kartu Keluarga yang asli
  - Kartu Tanda Penduduk Elektrik (KTP-EL) yang asli
  - Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit
  - Surat Keterangan Kematian dari Kantor Kelurahan Setempat
- Akta Perkawinan menyerahkan
  - Surat N1-N4 dari kelurahan
  - Foto copy akta kelahiran masing-masing pihak
  - Foto copy KTP Elektrik masing masing Pihak
  - Foto Copy Kartu Keluarga
  - Surat Nikah Agama
  - Surat rekom dari daerah asal apabila salah satu pihak dari luar kabupaten/kota
  - Pas foto gandeng 4 x 6 sebanyak 6 lembar

**Legalisir :**

Membawa dokumen asli produk Dinas Kependudukan dan pencatatan yang akan dilegalisir (KK, KTP-EL, Akta-akta catatan sipil) dan foto copy 5 lembar masing-masing dokumen yang akan dilegalisir, jika dokumen kependudukan nya sudah terdapat TTE (Tanda Tangan Elektronik) Barcode tidak perlu di legalisir lagi sesuai Permendagri 104 Tahun 2019.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan dengan program unggulan :

**“ PAYU KIDAH dan SEBEGHAI ”**

**1.5.2. Waktu Pelayanan :**

Hari senin sampai dengan Jum'at jam 7.30 WIB sampai dengan jam 15.30 WIB di Gedung Pelayanan Terpadu Satu Atap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Perekaman dilaksanakan di Kantor Kecamatan se Kota Bandar Lampung dalam kondisi tertentu pelayanan perekaman dilaksanakan penambahan sampai dengan jam 17.30 WIB sesuai dengan Surat Edaran Walikota Bandar Lampung Nomor :



470/372/III.11/2018 tanggal 28 September 2018 tentang Perekaman KTP Elektronik bagi Warga Kota Bandar Lampung.

### **1.5.3. Biaya atau tarif**

Berdasarkan Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 88/IV.29/HK/2010 tentang Pelayanan KK, KTP-EL, Surat Pindah, Akta Catatan Sipil dilaksanakan secara “**Gratis**” bagi masyarakat Kota Bandar Lampung terhitung mulai tanggal ( TMT ) 01 Oktober 2010 s/d sekarang.

### **1.5.4. Petugas Pelayanan**

Petugas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung wajib mengenakan pakaian Dinas Harian (PDH) Lengkap, Hijau Tosca dan Batik dengan atribut berupa papan nama (ID Card) dan Lambang Korpri bagi ASN.

### **1.5.5. Prilaku Pelaksana**

Motto : Ikhlas Bekerja Melayani dengan Cepat, Tepat, Akurat dan sesuai prosedur

Slogan : Kami siap menerima kritik/ saran yang membangun jika pelayanan kami kurang memuaskan

### **1.5.6. Maklumat pelayanan**

**“Dengan ini, Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standard pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”**

### **1.5.7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan pengaduan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung warga dapat datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ke Bagian Pengaduan dan dapat juga diakses melalui :

PENGADUAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOTAK SARAN</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SURAT</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WEBSITE: <a href="http://disdukcapii.bandarlampungkota.go.id//">http://disdukcapii.bandarlampungkota.go.id//</a></li> <li>• NOMOR WHATSAPP 081271800740</li> <li>• EMAIL: <a href="mailto:disdukcapii.bl@gmail.com">disdukcapii.bl@gmail.com</a></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PENGADUAN ONLINE : Lapor - SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) : Alamat Website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>  atau sms 1708</li> <li>• FACEBOOK : Pemerintah Disdukcapii Balam</li> <li>• INSTAGRAM : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapii.bandarlampung">disdukcapii.bandarlampung</a></li> </ul>

## 1.6. Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
2. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1. Kedudukan atau letak geografis

Secara geografis Kota Bandar Lampung terletak pada  $5^{\circ} 20'$  sampai dengan  $5^{\circ} 30'$  lintang selatan dan  $105^{\circ} 28'$  sampai dengan  $105^{\circ} 37'$  bujur timur. Letak tersebut berada pada Teluk Lampung di ujung selatan pulau Sumatera. Berdasarkan kondisi ini, Kota Bandar Lampung menjadi pintu gerbang utama pulau Sumatera tepatnya kurang lebih 165 km sebelah barat laut Jakarta dan memiliki peran sangat penting selain dalam kedudukannya sebagai ibu kota Provinsi Lampung juga merupakan pusat Pendidikan, Kebudayaan dan Perekonomian bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1983, Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjungkarang-Telukbetung berganti nama menjadi Kotamadya Daerah Tingkat II : Bandar Lampung. Dengan dikeluarkannya UU No.22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah setiap “kotamadya” diubah menjadi “kota” maka Kotamadya Tingkat II Bandar Lampung berubah sebutan menjadi Kota Bandar Lampung.

Secara administratif batas daerah Kota Bandar Lampung adalah:

##### 2.1.1. Luas wilayah

Luas wilayah Kota Bandar Lampung : 197.22 Km<sup>2</sup> atau 29.600 ha

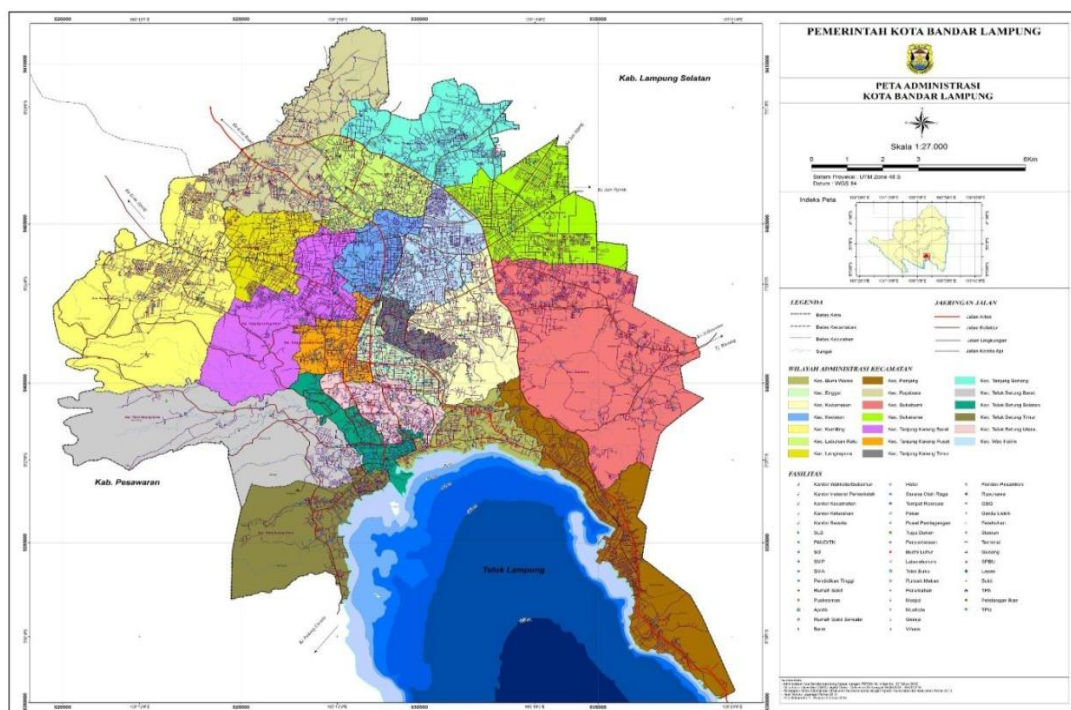
Terbagi dalam 20 Kecamatan dan 126 kelurahan, yakni :

1. Kedaton
2. Sukarame
3. Tanjung Karang Barat
4. Panjang
5. Tanjung Karang Timur
6. Tanjung Karang Pusat
7. Teluk Betung Selatan
8. Teluk Betung Barat
9. Teluk Betung Utara
10. Rajabasa
11. Tanjung Senang
12. Sukabumi
13. Kemiling

14. Labuan Ratu
15. Way Halim
16. Langakpura
17. Enggal
18. Kedamaian
19. Teluk Betung Timur
20. Bumi Waras

### 2.1.2. Batas Wilayah

- Sebelah Barat berbatasan dengan Gedong Tataan dan Kecamatan Padang Cermin, Kabupaten Lampung Selatan
- Sebelah Timur berbatasan dengan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Lampung



Tabel 1 : Peta wilayah Kota Bandar Lampung

## 2.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

### 2.2.1. Tugas dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi Tugas dan

Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan (Pasal 3).

Dalam melaksanakan tugas pokoknya sesuai pasal 4, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan Catatan Sipil;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **2.2.2. Susunan Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung 51 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, membawahi :
  1. Jabatan Fungsional Melalui Penyetaraan;
  2. Sub Bagian umum dan kepegawaian;
  3. Sub Bagian keuangan.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :  
Kelompok Jabatan Fungsional melalui Penyetaraan
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :  
Kelompok Jabatan Fungsional melalui Penyetaraan
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :  
Kelompok Jabatan Fungsional melalui Penyetaraan
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

### 2.3. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah : pengukuran secara *koomperensif* kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengurutan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik .
2. Pelayanan publik : kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang , jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disesuaikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah : setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

### 2.4. Unsur Indeks kepuasan masyarakat

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk layannan
6. Kompetensi pelaksana
7. Prilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 ( Sembilan ) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner yang diberikan pada saat masyarakat datang ke kantor pelayanan satu atap, maupun melalui pelayanan online yang menggunakan Website atau Permenmanis.



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Hasil yang ingin dicapai adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepedulian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Melalui Survei Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), atribut pelayanan dianggap penting oleh masyarakat serta saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

#### 3.1. Jadwal kegiatan survei IKM

No.	Kegiatan	Tanggal Pelayanan
1	Persiapan	16 – 31 Oktober 2023
2	Pengumpulan data/ survei IKM	
	(Tahap I)	01 – 10 November 2023
	(Tahap II)	13 – 24 November 2023
	(Tahap III)	27 – 30 November 2023
3	Pengolahan Data	4 – 15 Desember 2023
4	Penyusunan dan pelaporan	18 – 28 Desember 2023

#### 3.2. Metode pelaporan survei

3.2.1. Populasi dari survei yang dilakukan pada sebagian warga yang saat datang ke Gedung Pelayanan Terpadu Satu Atap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung untuk mendapatkan pelayanan dan penyebaran link kuesioner kepada pengguna layanan setelah mendapatkan pelayanan melalui online.

#### 3.2.2. Sample

Sebagian warga terkait yang disurvei atau dijadikan objek pada pelaksanaan survei dari populasi yang disebutkan .

Metode sampling

Dalam survei ini, metode pengambilan sample yang digunakan adalah sample populasi, dimana seluruh populasi menjadi sample, hal ini menjamin tingkat akurasi data dengan tingkat kepercayaan 98-100 %.

### 3.3. Lokasi Survei dan Teknik Pelaksanaan survei

Lokasi dan Tehnik Pelaksanaan Survey dilaksanakan sebagai berikut :

#### 3.3.1. Lokasi Pelaksanaan Survei

Lokasi pengumpulan data dilakukan di dalam gedung kantor pelayanan satu atap Pemerintah Kota Bandar Lampung. yaitu diruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan pengumpulan data survei yang disebarakan melalui link email/ whatsapp pengguna layanan.

#### 3.3.2. Teknik Pelayanan Survei

Sambil menunggu kepastian informasi kelengkapan berkas, bukti penerimaan berkas, pemohon diminta melakukan pengisian quisioner.

### 3.4. Karakteristik Responden

#### 3.4.1. Karakteristik jenis kelamin responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	56
2.	Perempuan	44
Jumlah		100

#### 3.4.2. Karakteristik pendidikan terakhir responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	SD	4
2.	SLTP	12
3.	SLTA	58
4.	S1	16
5.	S2	8
6.	S3	2
Jumlah		100

### 3.5. Pengolahan Data

#### 3.5.1. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai IKM, nilai IKM didapatkan dari nilai data terhitung masing-masing 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah} = 1}{0,111 \text{ jumlah unsur}}$$

Selanjutnya untuk mendapat nilai IKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang total unsur yang terisi}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus : “IKM unit pelayanan x 25

#### 3.5.2. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

1.	25.00-64.99	D	Tidak baik
2.	65.00-76.60	C	Kurang baik
3.	76.60-88.30	B	Baik
4.	88.31-100.00	A	Sangat baik

Jumlah nilai per unsur pelayanan								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
362	351	356	389	346	344	344	381	351

Jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,62	3,51	3,56	3,89	3,46	3,44	3,44	3,81	3,51

Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan x 0,071								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0.40	0.39	0.40	0.43	0.38	0.38	0.38	0.42	0.39

### 3.6. Analisis Data

Berdasarkan hasil survei didapat sebagai berikut :

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan jumlah nilai sebagai berikut. Dari data tabel tersebut setelah diolah menggunakan excel yang ada didapatkan nilai seperti di bawah ini :

IKM	89,47
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

Berdasarkan 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) : 89,47 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan katagori sangat baik, karena berada dalam nilai interval konversi IKM: 88,31 – 100,00

## BAB IV

### P E N U T U P

**Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan didapat hasil sebagai berikut :**

#### **4.1. Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKPD/Unit Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik, dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Survei Hasil Kepuasan Masyarakat Tahun pada tahun 2023 Semester II ini dilaksanakan di Gedung Pelayanan Terpadu Satu Atap wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
- b. Dari hasil pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada tahun 2023, secara umum menunjukkan hasil yang SANGAT BAIK khususnya untuk 9 ( Sembilan ) unsur pelayanan publik yang dinilai oleh masyarakat. dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai IKM diatas 89,47 %, maka pelayanan A (sangat baik).
- c. Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke 9 (Sembilan ) unsur pelayanan diatas harus terus dipertahankan dan bila mungkin ditingkatkan kembali khususnya unsur yang masih tergolong rendah nilainya.

#### **4.2. Saran**

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan saran/rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat

persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.

2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - c. Memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
4. Diperlukan penambahan petugas yang melayani masyarakat secara langsung, agar kecepatan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Disamping itu juga dapat melakukan pendistribusian petugas secara tepat, agar produktifitas untuk masing-masing petugas pelayanan bisa lebih maksimal.
5. Di perlukan upaya oleh masing-masing unit kerja dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran.
6. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



## LAMPIRAN

### DAFTAR TABEL

Kota Bandar Lampung terdiri dari 20 kecamatan dan 126 kelurahan

NAMA KECAMATAN			
1	Kedaton	11	Tanjung Senang
2	Sukarame	12	Sukabumi
3	Tanjung Karang Barat	13	Kemiling
4	Panjang	14	Labuhan Ratu
5	Tanjung Karang Timur	15	Way Halim
6	Tanjung Karang Pusat	16	Langkapura
7	Teluk Betung Selatan	17	Enggal
8	Teluk Betung Barat	18	Kedamaian
9	Teluk Betung Utara	19	Teluk Betung Timur
10	Rajabasa	20	Bumi Waras

## KUESIONER

I . DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN ) ( Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden )		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1.Laki – Laki    2 .Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1.SD Kebawah    2. SLTP 3.SLTA            4.D1-D3-D4 5. S-1            6.S-2 Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1.PNS            2.TNI 3. POLRI        4.LAINNYA	<input type="checkbox"/>

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KK, KTP, KIA DAN AKTA-AKTA PENCATATAN SIPIL

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p><b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dengan jenis pelayanannya :</b></p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	P	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan :</b></p> <p>a. Tidak disiplin, sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang disiplin, sopan dan ramah</p> <p>c. Disiplin, sopan dan ramah</p> <p>d. Sangat disiplin, sopan dan ramah</p>	P
<p><b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</b></p> <p>a. Tidak Sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	P	<p><b>7. [Secara Online] Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan:</b></p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p>d. Sangat mudah</p>	P
<p><b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian jangka penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan waktu dalam memberikan pelayanan</b></p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	P	<p><b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan penggunaan layanan:</b></p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat Cepat</p>	P

<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tariff dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>P</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana :</p> <p>a. buruk b. cukup c. baik d. sangat baik</p>	<p>P</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan :</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. [Secara Online] Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu tentang kualitas isi/ konten dari aplikasi sistem layanan ?</p> <p>a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan :</p> <p>a. Tidak mampu b. kurang mampu c. mampu d. sangat mampu</p>	<p>P</p> <p>1 2 3 4</p>		
<p>6. [Secara Online] Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/ unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan :</p> <p>a. Lambat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>P</p> <p>1 2 3 4</p>		

## **SUSUNAN TIM SURVEI :**

**KORDINATOR : SITI SUPIAH SH,.MH.**

---

**SEKRETARIS : TRI HASTUTI, SP.,MM.**

**ANGGOTA :**

- 1. AKHMAD JOHANDA, S.Sos.,MM.**
- 2. ARLIANA GANIE, SH.**
- 3. NURHAYATI, S.Sos.,MM.**
- 4. SYAHRIZAL, S.Kom.,MM.**
- 5. MF. SARTONO PASARIBU, SE.**
- 6. HENDRA GUNAWAN, S.Sos.**
- 7. MINERVA NADIA PUTRI A.T, SKM, MKM.**
- 8. MELINA TRI UTAMA, S.IP**
- 9. DEBBY PRATIWI**

**LAPORAN AKHIR  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SEMESTER II)  
DISDUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG  
TAHUN 2023**

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk ke dalam kategori Sangat Baik (A) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 89,47. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.  
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**

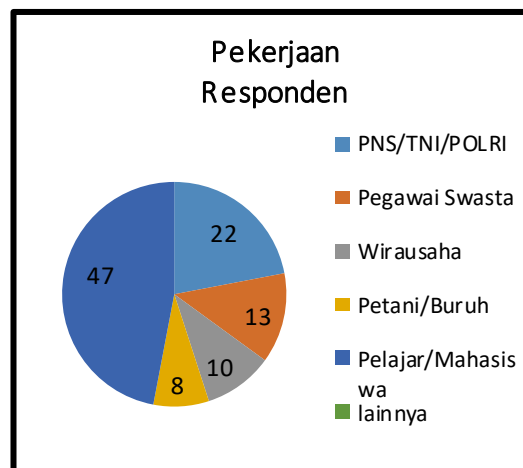
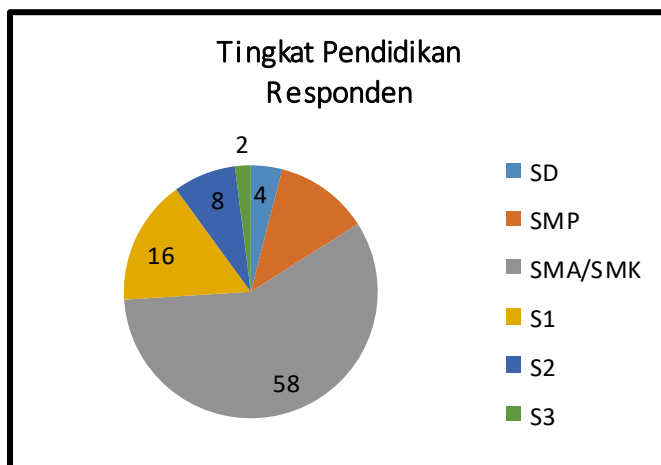
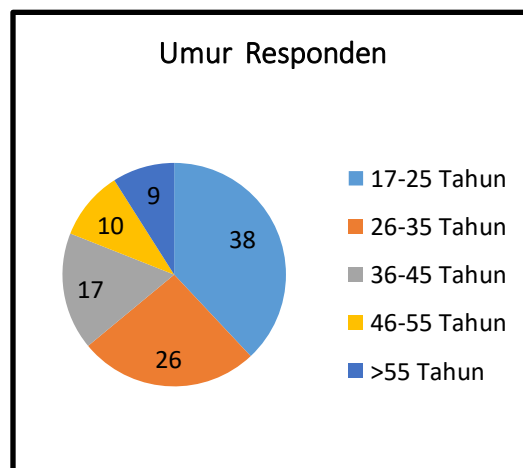
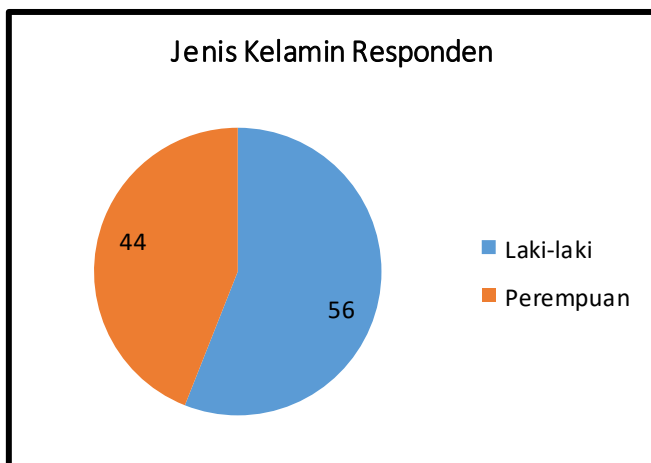
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Kategori Penilaian
U1	Persyaratan	3.62	0,111	0,40	90.5	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.51	0,111	0.39	87.75	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.56	0,111	0.40	89	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.89	0,111	0.43	97,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	0,111	0.38	86,5	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.44	0,111	0.38	86	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,111	0,38	86	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	0,111	0,42	95,25	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	0,111	0,39	87,75	B	Baik
<b>Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan</b>					<b>3.58</b>		
<b>IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata Tertimbang x 25)</b>					<b>89,47</b>		
<b>Kinerja Pelayanan</b>					<b>Sangat Baik</b>		
<b>Mutu Pelayanan</b>					<b>A</b>		

Dari 100 orang responden yang di survey, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai **97,25 dilanjutkan** Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan dengan nilai **95,25** yang masuk ke dalam kategori sangat baik. Dalam hal ini, masyarakat merasa sangat puas dan nyaman menerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Sementara itu, pada unsur kompetensi dan perilaku pelaksana nilai terendah dengan nilai **86 namun secara keseluruhan masih masuk dalam kategori SANGAT BAIK.**

**Tindak Lanjut hasil survei.**

Dari hasil survei yang masih berada nilai terendah pada unsur kompetensi pelaksana, untuk itu kami akan lebih meningkatkan kompetensi pegawai dengan mengikutsertakan pegawai (pelaksana) ke seminar/ bimtek yang diadakan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri, Provinsi, dan Kab/ Kota terkait pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Serta selalu mengingatkan kepada pelaksana untuk selalu menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun).

**Karakteristik Responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**





Dari 100 orang responden yang di survei, 56 orang berjenis kelamin laki-laki dan 44 orang berjenis kelamin perempuan, sedangkan karakteristik umur responden dari usia 17-25 tahun berjumlah 38 orang, usia 26-35 tahun berjumlah 26 orang, 36-45 tahun berjumlah 17 orang, usia 46-55 tahun berjumlah 10 orang, dan usia 55 tahun keatas berjumlah 9 orang. Karakteristik tingkat pendidikan responden antara lain SD berjumlah 4 orang, SLTP berjumlah 12, SMA/SMK berjumlah 58 orang, S1 berjumlah 16 orang, S2 berjumlah 8 orang, dan S3 2 orang. Untuk kategori pekerjaan responden sebagai PNS/TNI/POLRI berjumlah 22 orang, pegawai swasta berjumlah 13 orang, wiraswasta berjumlah 10 orang, petani/buruh 8 orang, pelajar/mahasiswa berjumlah 47 orang.