

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BIMA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| COVER | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 2 |
| BAB II PENGUMPULAN DATA SKM | 4 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden..... | 6 |
| BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 7 |
| 1.1 Jumlah Responden SKM..... | 7 |
| 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 8 |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM..... | 11 |
| BAB V KESIMPULAN | 13 |
| LAMPIRAN | 14 |
| 1. Kuesioner | 14 |
| 2. Hasil Olah Data SKM..... | 15 |
| 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM | 24 |
| 4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM | 25 |

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 Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, 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.
- Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

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 Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

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 Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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. Ke 9 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan dan atau pada petugas yang membagikan kuesioner tersebut. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | April 2025 | 8 |
| 2. | Pengumpulan Data | April – Juni 2025 | 40 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juni 2025 | 8 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Juni – Juli 2025 | 10 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 300 orang. 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 178 orang.

| 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 |

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

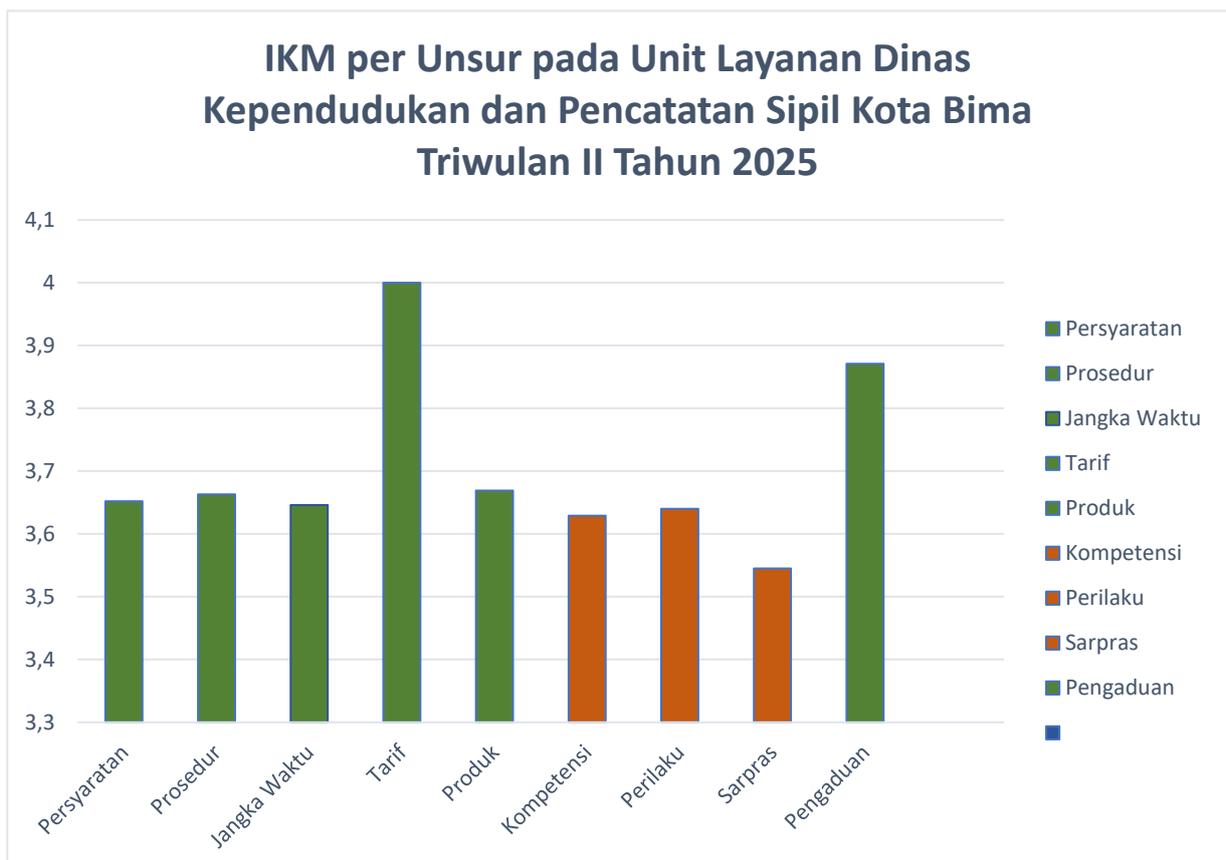
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 178 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 74 | 41,57 % |
| | | PEREMPUAN | 104 | 58,43% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 0 | 0% |
| | | SLTP | 1 | 0,6% |
| | | SLTA | 106 | 59,6% |
| | | DIII | 5 | 2,8% |
| | | SI | 64 | 35,9% |
| | | S2 | 2 | 1,1% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 24 | 13,48% |
| | | TNI | 3 | 1,69% |
| | | POLRI | 3 | 1,69% |
| | | SWASTA | 29 | 16,29% |
| | | WIRUSAHA | 3 | 1,69% |
| | | LAINNYA | 116 | 65,16% |
| 4 | JENIS LAYANAN | U1 (KTP-el) | 67 | 37,64% |
| | | U2 (KIA) | 13 | 7,3% |
| | | U3 (KK) | 47 | 26,4% |
| | | U4 (Surat Pindah) | 22 | 12,36% |
| | | U5 (AKTA) | 21 | 11,8% |
| | | U6 (Lainnya) | 8 | 4,5% |
| | | | | |

1.2 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 |
| IKM per unsur | | 3,652 | 3,663 | 3,646 | 4 | 3,669 | 3,629 | 3,640 | 3,545 | 3,871 |
| Kategori | | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Layanan | Unit | 92,45 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |



Grafik. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,545 Selanjutnya Kompetensi Petugas mendapatkan nilai 3,629 dengan nilai terendah kedua. Begitu juga Perilaku Petugas termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,640.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,000 dari unsur layanan, dan Pengaduan nilai tertinggi kedua mendapat nilai 3,871 serta Produk Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,669

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

- “SDM Yang Berkompetensi .
- “Ada beberapa pelayanan lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP sudah lebih baik, lebih cepat dari tahun tahun sebelumnya” dan untuk memudahkan pelayanan Dukcapil melayani pengaktifasian Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Handphone Android.
- “Pelayanan ditingkatkan lagi, melayani dengan senyum dan ramah” dan menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).
- Sarana dan Prasarana harus terus diperbaiki dan diganti dan ditingkatkan agar memenuhi standar pelayanan publik terutama untuk pelayanan penduduk rentan/Disabilitas.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.

- Dukcapil Kota Bima sudah menyediakan layanan registrasi dan pengajuan online baik via media sosial, Website maupun via pelayanan yang ada di IKD/KTP Digital tapi masih banyak masyarakat yang belum menggunakan fasilitas dan pelayanan tersebut, dan masih banyak yang langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Sarana dan Prasarana harus diperbaiki dan diganti dan ditingkatkan agar memenuhi standar pelayanan publik terutama untuk pelayanan penduduk rentan/Disabilitas.

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.

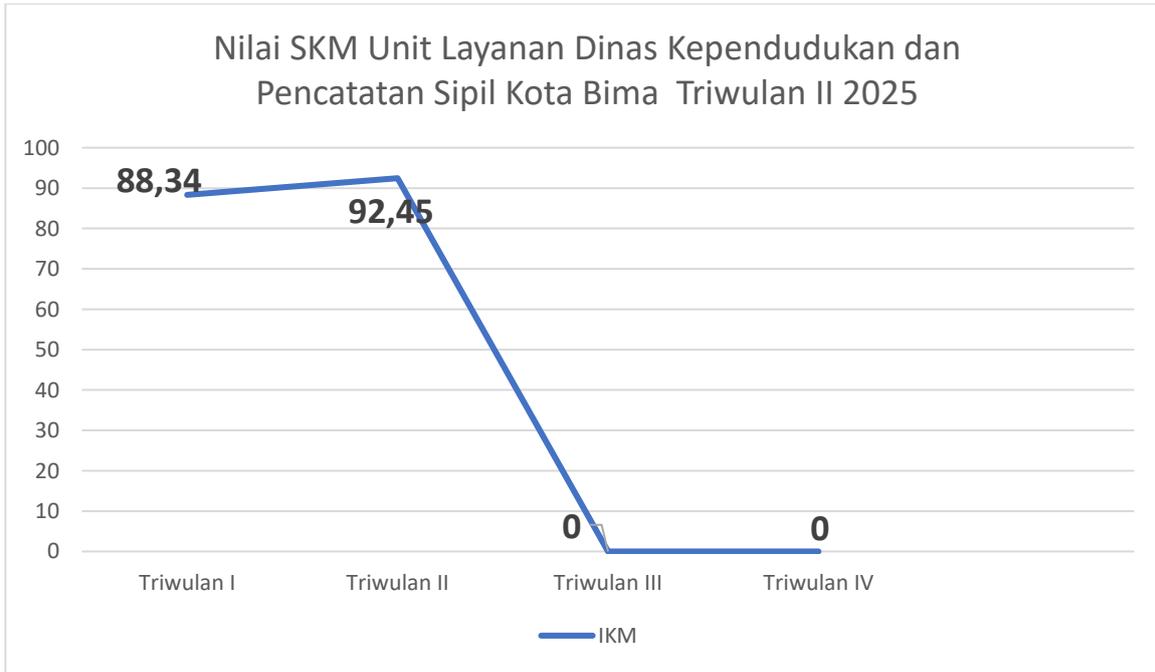
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM sudah dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau 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 | Sarana dan Prasarana | Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan (Termasuk Sarpras penduduk Rentan/ Disabilitas) | √ | √ | √ | √ | Sekretariat |

| | | | | | | | |
|----------|-------------------------------------|---|---|---|---|---|--|
| 2 | Kompetensi Petugas Pelayanan | Peningkatan SDM/Kompetensi, Melaksanakan Bimtek dan pelatihan Petugas Pelayanan/Operator | √ | √ | √ | √ | Bidang Pel.Dafduk dan Pel.Capil |
| 3 | Perilaku Petugas | Peningkatan SDM, Kecepatan dan Ketelitian Petugas Pelayanan/Operator, Belum memaksimalkan menerapkan Budaya Pelayanan | √ | √ | √ | √ | Bidang Pel.Dafduk dan Pel.Capil |

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 Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Triwulan Selama Setahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan II Tahun 2025 pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **92,45**. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Dukcapil Kota Bima menunjukkan Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana, Kompetensi Petugas Pelayanan serta Perilaku Petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapat nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,871 dari unsur layanan, serta Produk Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,669.

Kota Bima, 7 Juli 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



MARIAMAH,SH

NIP.19670311 199303 2 013

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KOTA BIMA**

| | | |
|------------------|--------------|---------------------------------------|
| Tanggal Survei : | Jam survei : | <input type="checkbox"/> 08.00-12.00* |
| | | <input type="checkbox"/> 13.00-17.00* |

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Thn

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WU

Lainnya (.....*) *sebutkan

Jenis Layanan yang diterima :

(Lingkirlah huruf sesuai jawaban anda)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat Sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

Nomor : 1

Jenis Layanan : Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jumlah Populasi : 300 (Jumlah Populasi/Jumlah Penerima Layanan)

Jumlah Target Responden : 178 (Target Jumlah Responden berdasarkan total berdasarkan total penempatan jumlah responden permenPAN RB)

| No. | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Jenis Layanan | Unsur Pelayanan | | | | | | | | | Keterangan |
|-----|---------------|------|------------|-----------|---------------|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| | | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | Laki-laki | 47 | S1 | Swasta | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 2 | Perempuan | 44 | S1 | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | Perempuan | 42 | S1 | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | Perempuan | 35 | S1 | Lainnya | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | Perempuan | 38 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 6 | Perempuan | 33 | S1 | Lainnya | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 7 | Laki-laki | 44 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 8 | Perempuan | 28 | SMA | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | Perempuan | 27 | S1 | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 10 | Perempuan | 38 | SMA | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 11 | Laki-laki | 19 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 12 | Perempuan | 18 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 13 | Perempuan | 32 | S1 | Lainnya | Akta | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | Perempuan | 55 | S1 | PNS | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 15 | Perempuan | 42 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|----|-----|---------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 16 | Perempuan | 35 | S1 | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 17 | Laki-laki | 49 | SMA | Swasta | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 18 | Perempuan | 50 | S1 | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 19 | Laki-laki | 42 | S1 | Lainnya | KK | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 20 | Perempuan | 26 | S1 | PNS | Akta | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 21 | Laki-laki | 32 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 22 | Laki-laki | 23 | SMA | Lainnya | KK | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 23 | Laki-laki | 32 | S1 | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 24 | Laki-laki | 40 | S1 | Swasta | KK | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | Sarpras Masih Kurang |
| 25 | Perempuan | 17 | SMA | Lainnya | KK | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 26 | Perempuan | 51 | S1 | Lainnya | KK | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 27 | Perempuan | 28 | D3 | Lainnya | KK | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | Waktu Penyelesaian Masih Kurang |
| 28 | Perempuan | 40 | S1 | PNS | KK | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 29 | Perempuan | 32 | SMA | Swasta | KK | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 30 | Perempuan | 33 | S1 | Swasta | Akta | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 31 | Perempuan | 40 | SMA | Lainnya | KK | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Waktu Penyelesaian Masih Kurang |
| 32 | Laki-laki | 17 | SMA | Lainnya | KK | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | Waktu Penyelesaian, Sarpras Masih Kurang |
| 33 | Perempuan | 29 | SMA | Lainnya | KK | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 34 | Perempuan | 46 | S1 | Swasta | KK | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | Prosedur,Produk Masih Kurang |
| 35 | Perempuan | 43 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 36 | Perempuan | 29 | SMA | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 37 | Perempuan | 24 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 38 | Laki-laki | 40 | S1 | Swasta | KTP | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 39 | Laki-laki | 54 | S2 | PNS | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 40 | Laki-laki | 20 | SMA | PNS | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 41 | Perempuan | 52 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 42 | Laki-laki | 20 | SMA | Swasta | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 43 | Laki-laki | 38 | S1 | PNS | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 44 | Laki-laki | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|----|-----|-----------|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------|
| 45 | Perempuan | 39 | SMA | Lainnya | KK | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 46 | Laki-laki | 32 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 47 | Perempuan | 67 | S1 | Lainnya | KK | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 48 | Perempuan | 44 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 49 | Laki-laki | 60 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 50 | Perempuan | 42 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 51 | Perempuan | 27 | S1 | Swasta | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 52 | Laki-laki | 17 | S1 | Swasta | KK | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 53 | Laki-laki | 27 | S1 | Lainnya | KK | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 54 | Perempuan | 17 | SMA | Lainnya | KIA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 55 | Perempuan | 40 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 56 | Laki-laki | 26 | S1 | Wirausaha | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 57 | Laki-laki | 38 | SMA | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 58 | Perempuan | 25 | SMA | Swasta | Lainnya | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | Sarpras Masih Kurang |
| 59 | Laki-laki | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 60 | Laki-laki | 58 | SMA | Swasta | Akta | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | Sarpras Masih Kurang |
| 61 | Laki-laki | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | Sarpras Masih Kurang |
| 62 | Laki-laki | 19 | SMA | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 63 | Perempuan | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 64 | Perempuan | 27 | SMA | Lainnya | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 65 | Perempuan | 42 | SMA | Lainnya | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 66 | Perempuan | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 67 | Laki-laki | 32 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 68 | Perempuan | 50 | SMA | Swasta | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 69 | Perempuan | 42 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 70 | Laki-laki | 42 | SMA | PNS | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 71 | Laki-laki | 43 | S1 | Lainnya | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 72 | Laki-laki | 38 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|----|-----|---------|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 73 | Laki-laki | 39 | SMA | Polri | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 74 | Laki-laki | 45 | SMA | PNS | KK | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 75 | Laki-laki | 52 | SMP | Lainnya | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 76 | Perempuan | 34 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 77 | Perempuan | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 78 | Perempuan | 39 | SMA | Lainnya | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 79 | Perempuan | 42 | S1 | PNS | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 80 | Laki-laki | 36 | SMA | Lainnya | KIA | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 81 | Perempuan | 40 | S1 | PNS | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 82 | Perempuan | 29 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | Waktu Penyelesaian,Produk,Kompetensi,Sarpras Masih Kurang |
| 83 | Perempuan | 23 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 84 | Perempuan | 26 | S1 | Lainnya | KTP | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 85 | Laki-laki | 45 | S1 | PNS | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 86 | Laki-laki | 64 | S1 | Swasta | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 87 | Laki-laki | 43 | SMA | Swasta | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 88 | Perempuan | 24 | SMA | Swasta | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 89 | Perempuan | 22 | SMA | Lainnya | KIA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 90 | Laki-laki | 48 | S1 | PNS | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 91 | Perempuan | 20 | SMA | Lainnya | KIA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 92 | Perempuan | 42 | S1 | PNS | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 93 | Laki-laki | 40 | SMA | Lainnya | KIA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 94 | Perempuan | 40 | S1 | PNS | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 95 | Laki-laki | 34 | S1 | Lainnya | Akta | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | Sarpras Masih Kurang |
| 96 | Laki-laki | 50 | SMA | Lainnya | Lainnya | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | Sarpras Masih Kurang |
| 97 | Laki-laki | 38 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 98 | Perempuan | 25 | SMA | Lainnya | KIA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|----|-----|---------|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------------|
| 99 | Laki-laki | 54 | S1 | PNS | Surat Pindah | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 100 | Laki-laki | 51 | S1 | PNS | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 101 | Perempuan | 42 | SMA | Lainnya | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 102 | Perempuan | 42 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 103 | Laki-laki | 20 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 104 | Perempuan | 48 | SMA | Lainnya | Lainnya | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 105 | Perempuan | 22 | SMA | Lainnya | KK | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 106 | Perempuan | 25 | S1 | Swasta | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 107 | Perempuan | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 108 | Perempuan | 23 | S1 | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 109 | Perempuan | 26 | D3 | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 110 | Laki-laki | 27 | S1 | Lainnya | KIA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 111 | Perempuan | 42 | S1 | TNI | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 112 | Laki-laki | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | Prosedur, Pengaduan Masih Kurang |
| 113 | Perempuan | 19 | SMA | Lainnya | KIA | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 114 | Laki-laki | 35 | S1 | Swasta | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 115 | Laki-laki | 70 | SMA | Lainnya | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 116 | Laki-laki | 43 | SMA | Lainnya | Akta | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 117 | Perempuan | 39 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 118 | Perempuan | 36 | D3 | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 119 | Perempuan | 35 | S1 | Swasta | Lainnya | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 120 | Perempuan | 22 | SMA | Lainnya | Surat Pindah | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 121 | Perempuan | 20 | SMA | Lainnya | KIA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 122 | Laki-laki | 50 | S1 | TNI | Akta | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 123 | Perempuan | 38 | S1 | PNS | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|----|-----|-----------|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 124 | Perempuan | 27 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 125 | Perempuan | 21 | SMA | Swasta | KK | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 126 | Laki-laki | 24 | S1 | Swasta | Akta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | Laki-laki | 21 | S1 | TNI | Lainnya | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 128 | Perempuan | 40 | SMA | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 129 | Perempuan | 20 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | Perempuan | 31 | SMA | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | Laki-laki | 35 | SMA | Lainnya | Akta | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 132 | Perempuan | 25 | S1 | Swasta | KK | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 133 | Laki-laki | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 134 | Perempuan | 20 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 135 | Perempuan | 18 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 136 | Laki-laki | 37 | S1 | Swasta | Lainnya | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 137 | Perempuan | 40 | S1 | PNS | Surat Pindah | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 138 | Perempuan | 31 | SMA | Lainnya | KK | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 139 | Laki-laki | 40 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 140 | Perempuan | 25 | SMA | Wirausaha | Akta | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 141 | Laki-laki | 63 | SMA | Swasta | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | Perempuan | 45 | SMA | Lainnya | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | Perempuan | 39 | SMA | Lainnya | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | Perempuan | 25 | SMA | Lainnya | Akta | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 145 | Perempuan | 40 | S1 | PNS | Surat Pindah | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 146 | Laki-laki | 73 | SMA | Lainnya | KIA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | Laki-laki | 17 | SMA | Lainnya | Lainnya | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | Perempuan | 30 | SMA | Lainnya | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|----|-----|-----------|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 149 | Perempuan | 40 | S1 | POLRI | Surat Pindah | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 150 | Laki-laki | 42 | S1 | POLRI | Surat Pindah | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 151 | Perempuan | 28 | S1 | PNS | KIA | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 152 | Laki-laki | 40 | S1 | Swasta | KK | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 153 | Perempuan | 37 | SMA | Lainnya | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 154 | Perempuan | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 155 | Perempuan | 18 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 156 | Laki-laki | 52 | S2 | PNS | Surat Pindah | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 157 | Perempuan | 26 | S1 | PNS | Surat Pindah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 158 | Laki-laki | 35 | S1 | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 159 | Perempuan | 24 | S1 | Swasta | Lainnya | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 160 | Perempuan | 32 | S1 | Wirausaha | KK | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 161 | Perempuan | 17 | SMA | Lainnya | KIA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 162 | Laki-laki | 31 | SMA | PNS | Surat Pindah | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 163 | Perempuan | 43 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 164 | Perempuan | 21 | SMA | Lainnya | Akta | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 165 | Laki-laki | 48 | S1 | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 166 | Perempuan | 40 | S1 | Lainnya | KK | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 167 | Laki-laki | 17 | SMA | Lainnya | KK | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 168 | Perempuan | 25 | D3 | Lainnya | KIA | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 169 | Laki-laki | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 170 | Laki-laki | 41 | S1 | Lainnya | KTP | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 171 | Perempuan | 54 | SMA | Lainnya | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 172 | Perempuan | 57 | S1 | PNS | KTP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 173 | Laki-laki | 49 | SMA | Swasta | KK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|------------|------------|------------|------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 174 | Perempuan | 27 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 175 | Laki-laki | 38 | D3 | Lainnya | KK | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 176 | Perempuan | 17 | SMA | Lainnya | KTP | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 177 | Laki-laki | 17 | SMA | Swasta | KTP | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 178 | Perempuan | 44 | S1 | Swasta | KK | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Σ | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 | | | | | | | | | | |

NRR Per Unsur

| No | Unsur Pelayanan | Aktual Masyarakat | |
|----|--------------------------------------|-------------------|------|
| | | Indeks Konversi | Mutu |
| U1 | PERSYARATAN | 3,652 | A |
| U2 | SISTEM, MEKANISME. PROSEDUR | 3,663 | A |
| U3 | WAKTU PENYELESAIAN | 3,646 | A |
| U4 | BIAYA/TARIF | 4,000 | A |
| U5 | PRODUK SPESIFIK JENIS PELAYANAN | 3,669 | A |
| U6 | KOMPETENSI PELAYANAN | 3,629 | A |
| U7 | PERILAKU PELAKSANAAN | 3,640 | A |
| U8 | SARANA PRASARANA | 3,545 | A |
| U9 | PENANGAN PENGADUAN, SARANA & MASUKAN | 3,871 | A |

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| No | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu PeLAYANAN | KERJA UNIT PELAYANAN |
|----|---------------------|-------------------------------|----------------|----------------------|
| 1. | 1,000 - 2,5886 | 25,00 – 64.99 | D | TIDAK BAIK |
| 2. | 2.6000 - 3.0640 | 65.00 – 76.60 | C | KURANG BAIK |
| 3. | 3.0644 - 3.5320 | 76.61-88.30 | B | BAIK |
| 4. | 3.5324 - 4.0000 | 88.31-100.00 | A | SANGAT BAIK |

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



PEMERINTAH KOTA BIMA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Soekarno-Hatta no. 02 Tlp. (0374)66474774 email : dukcapilKOB@gmail.com

BERITA ACARA PENETAPAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN (SP)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

Pada hari ini kamis tanggal Delapan Belas bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima, telah dilakukan rapat koordinasi yang membahas tentang Penetapan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) yang dihadiri dan disetujui oleh :

1. Nama : Mariamah, S.H
NIP : 19670311 199303 2 013
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima

2. Nama : Drs. Abdul Jalal
Jabatan : Tokoh Masyarakat

3. Nama : H. M. Ali
Jabatan : Tokoh Masyarakat

4. Nama : Sri Wahyuni, S.Sos, M.Ap
Jabatan : Akademisi

5. Nama : Khairunnisah, S.Pd, M.Cs
Jabatan : Akademisi

6. Nama : Rahdiansyah, SH
Jabatan : LSM

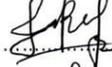
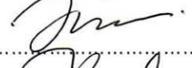
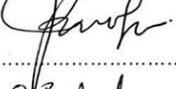
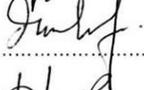
7. Nama : Mabruhi, SH
Jabatan : LSM

8. Nama : Abdillah Insyafi AJ
Jabatan : Dunia Usaha

9. Nama : Abdul Haris S.Pd
Jabatan : Dunia Usaha

Rapat tersebut menghasilkan kesepakatan dan menetapkan 23 (dua puluh tiga) Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima, sebagaimana terlampir.

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Mariamah, S.H | (..... ) |
| 2. Drs. Abdul Jalal | (..... ) |
| 3. H. M. Ali | (..... ) |
| 4. Sri Wahyuni, S.Sos, M.Ap | (..... ) |
| 5. Khairunnisah, S.Pd, M.Cs | (..... ) |
| 6. Maburi, S.H | (..... ) |
| 7. Rahdiansyah, S.H | (..... ) |
| 8. Abdillah Insyafi AJ. | (..... ) |
| 9. Abdul Haris, S.Pd | (..... ) |