

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Mimika khususnya unit pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Timika, 06 Maret 2026

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MIMIKA**



SLAMET SUTEJO, S.TP., M.Si
NIP. 19790104 199810 1 0002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Landasan Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	2
1.4. Maksud dan Tujuan	3
1.5. Manfaat	4
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1. Ruang Lingkup	5
2.2. Tahapan Kegiatan Survey	5
2.2.1. Persiapan	6
2.2.1. Pengumpulan Data	7
2.2.1. Pengolahan dan Analisis Data	7
2.2.1. Penyusunan Laporan	7
2.3. Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat	7
BAB III HASIL PENGUKURAN	8
3.1. Hasil Pengukuran Pelayanan	8
3.2. Tindak Lanjut.....	11
BAB IV PENUTUP	12
4.1. Kesimpulan	12
4.1. Rekomendasi	12
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan 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, mengamatkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system 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 mengamatkan 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 diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan public 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 Mimika sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Mimika Prov Papua Tengah, 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 survey ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan oprima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi. pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Mimika.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pernerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Iherah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP,M/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja, kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Unit pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data untuk Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Sipil Kabupaten Mimika

6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan pada Bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.
9. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

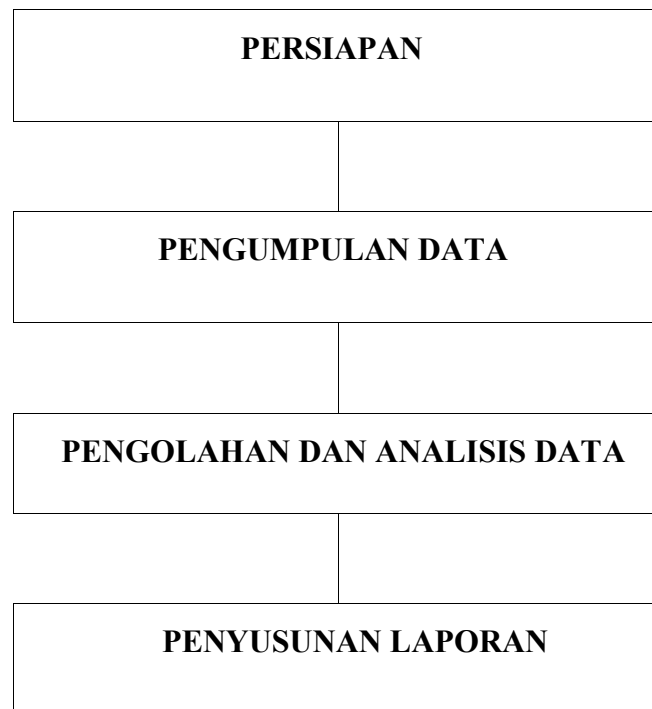
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung bulan Januari s.d Maret 2026 pada unit pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, sesuai pengambilan Sampel Morgan dan Krejcie yaitu populasi 168 dan sampel 113, dengan mengedarkan 380 kuesioner kepada responden yang menjadi meliputi :

1. Pelayanan Kartu Keluarga sebanyak 95 orang.
2. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk sebanyak 95 orang.
3. Pelayanan Akta Catatan Sipil sebanyak 95 orang
4. Pelayanan Surat Pindah 95 Orang

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. *Kick-Off Meeting* antara Bidang terkait pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika untuk pembahasan kuesioner dan penyusunan jadwal pengumpulan data.
- b. *Briefing* dan *Role Play* kepada para interviewer petugas lapangan untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Persiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, pekerjaan dan Jenis Pelayanan yang diterima.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah penerima pelayanan Yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, cukup baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4, penilaian terhadap unsur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah/tidak setuju) apabila pelaksanaan pelayanan tidak sederhana, alurya tidak mudah, loket./tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah/kurang setuju) apabila pelaksanaan pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah/setuju) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah/sangat setuju) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna/masyarakat yang menggunakan layanan pada Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat layanan pada Unit pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden ditiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, sesuai pengambilan Sampel Morgan dan Krejcie yaitu populasi 168 dan sampel 113, dengan jumlah responden adalah 380 orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam periode Januari sampai Maret 2026.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dan Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/Lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.3 Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

Pengarah : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pelaksana :

- a. Ketua : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Sekretaris : Kasubag Program
- c. Anggota : Tim Sekretariat

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Pelayanan

Unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

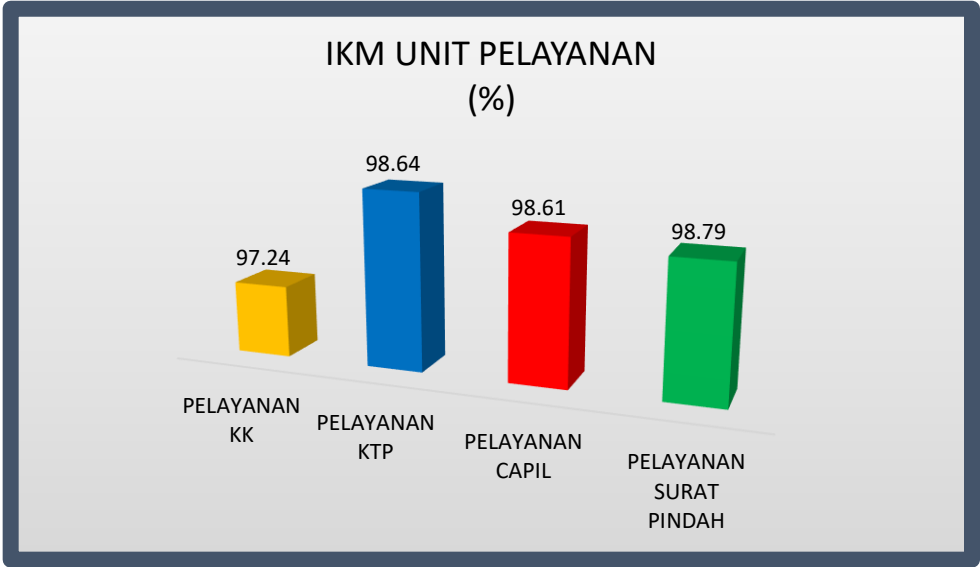
- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya Pelayanan
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan
- g. Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan
- h. Respon Terhadap Pengaduan / Keluhan Anda
- i. Kualitas Sarana dan prasarana

Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut

Tabel 1

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,0000 - 1,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	BAIK
3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK



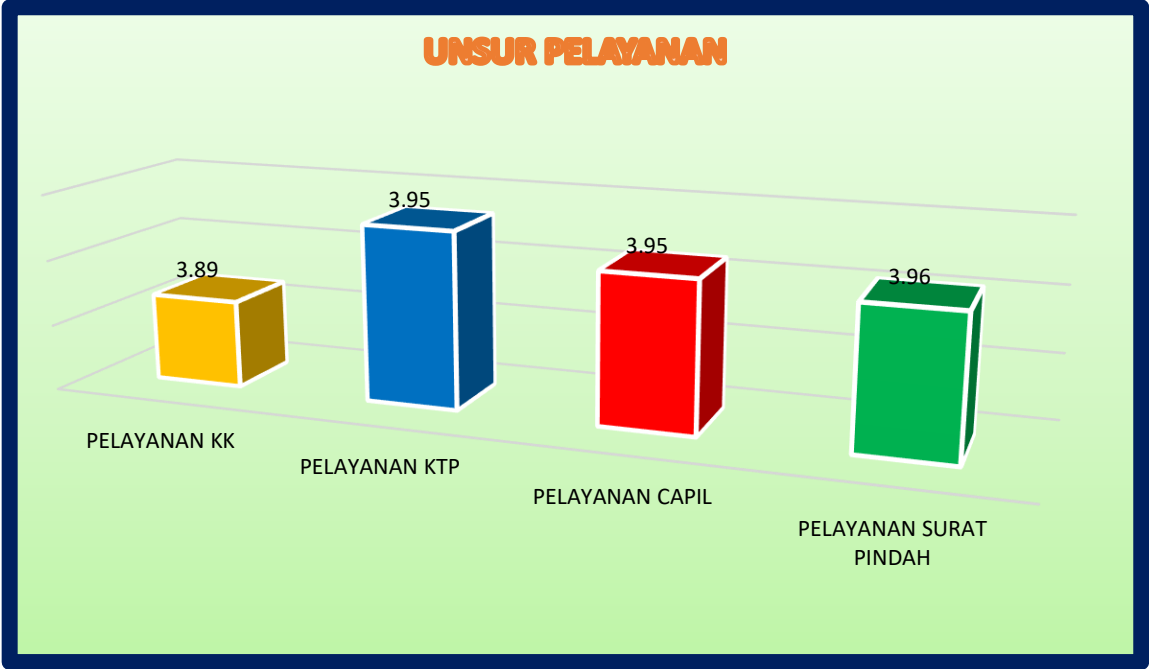
Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling tinggi : 97,79% pada unit pelayanan Surat Pindah dengan angka Indeks ini dapat menggambarkan bahwa kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 - 100.

Demikian halnya dengan pelayanan KTP dengan angka Indeks sebesar 98,64% maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK, mutu layanan yang sama juga pada Pelayanan Capil sebesar 98,61%% dan Bidang Pelayanan Kartu Keluarga 97,24%

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rata-rata adalah 98,32 dengan Predikat SANGAT BAIK.

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR)
9 Unsur Pelayanan Triwulan I Tahun 2026

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata			
		Kartu Keluarga	KTP/ Suket	Dok. Capil	Surat Pindah
1.	Persyaratan Pelayanan	3,85	3,92	3,89	3,97
2.	Prosedur Pelayanan	3,85	3,97	3,91	4,00
3.	Waktu Penyelesaian	3,89	3,91	3,97	3,94
4.	Biaya Pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68	3,95	3,86	3,94
6.	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	3,94	3,91	3,97	3,92
7.	Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan	3,93	3,98	3,96	3,90
8.	Respon Terhadap Pengaduan / Keluhan Anda	3,89	3,93	3,99	3,93
9	Kualitas Sarana dan prasarana	4,00	4,00	3,99	3,99



Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM Surat Pindah 3,96 atau SANGAT BAIK, nilai yang sama juga pada nilai Interval IKM KTP 3,95, begitupun dengan nilai Interval IKM Pencatatan Sipil interval IKM 3,95 dan pelayanan KK dengan nilai 3,89.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur biaya Pelayanan, yaitu dari unit pelayanan KTP 4, CAPIL 4, Surat Pindah 4 dan KK 4.

Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur pelayanan Produk Spesifikasi Prosedur Pelayanan dengan nilai Kartu keluarga (3,85).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata 3,55 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Respon Terhadap Pengaduan. Selain itu unsur lain harus dipertahankan dan ditingkatkan pada semua unit pelayanan yang langsung berhubungan dengan Masyarakat.

3.2 Tindak Lanjut

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika akan lebih meningkatkan kerja sama Pemanfaatan Data antara Dinas Dukcapil dengan Organisasi Perangkat Daerah/Instansi Vertikal guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui integrasi dan pemanfaatan data kependudukan yang akurat, pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan efisien. Selain itu, kerja sama ini mendukung validasi data penerima layanan, mengurangi terjadinya data ganda, serta meningkatkan ketepatan sasaran dalam program pemerintah, baik di bidang kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, perpajakan, maupun pelayanan administrasi lainnya.

Dengan harapan Pemanfaatan data kependudukan juga dapat memperkuat koordinasi antar instansi dalam mendukung perencanaan pembangunan daerah yang berbasis data valid dan terpercaya. Dengan adanya sinergi antar lembaga, proses pengambilan kebijakan menjadi lebih efektif, transparan, dan akuntabel, sehingga mampu mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik serta peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Mimika.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Mengenai Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah adalah sebagai berikut :

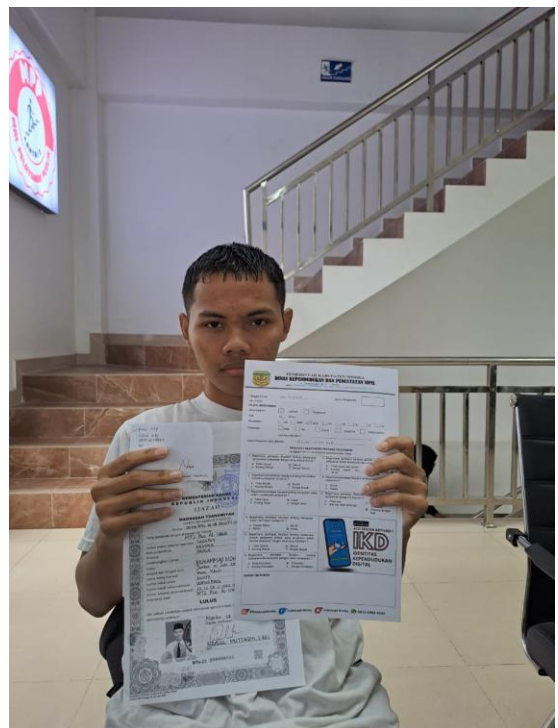
- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai IKM sebesar **98,32**.
- b. Nilai kinerja SKM Tertinggi pada unsur penilaian U4 Biaya/Tarif dengan nilai 4 dan unsur penilaian U9 Sarana dan prasarana dengan nilai **3,98**
- c. Nilai Kinerja SKM terendah yaitu U5 Produk Spesifikasi Prosedur Pelayanan dengan nilai **3,85**.

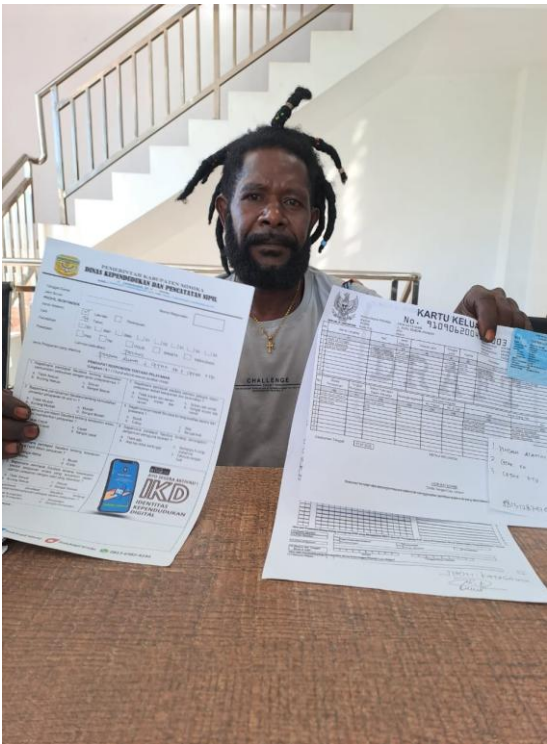
4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten agar masyarakat dapat di layani dengan baik dan maksimal.
- b. Perlu upaya peningkatan Kerja Sama Pemanfaatan Data antara Dinas Dukcapil dan OPD/Instansi Vertikal guna meningkatkan kualitas pelayanan public dan mengurangi terjadinya data ganda, serta meningkatkan ketepatan sasaran dalam program pemerintah, baik di bidang kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, perpajakan, maupun pelayanan administrasi lainnya.

LAMPIRAN

I. DOKUMENTASI RESPONDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT





II. KUESIONER YANG DI ISI RESPONDEN



PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Cendrawasih SP. II - Timika
email: disdukcapil_mimika@gmail.com; web: <https://disdukcapil.mimikab.go.id/>

Tanggal Survei : 15 Januari 2026

Nomor Responden : 014

Jam Survei : 08-50

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : 30 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d 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	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
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Dukcapil ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada Dinas Dukcapil ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Dinas Dukcapil ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada Dinas Dukcapil ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan Dinas Dukcapil ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	 GET IT ON  AYO SEGERA AKTIVASI ! IKD IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
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 memberikan pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN : SANGAT RAIK SAYA DUKS

PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

STOP
Calo dan Pungli!

Layanan Pengaduan
0813-6824243/0813-2229-926

Sarankan Anda
Maukan Dukungan
Sesungguhnya





PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Cendrawasih SP. II - Timika
email: dsdukcapiil.mimika@gmail.com; web: https://dsdukcapiil.mimikab.go.id/

Tanggal Survei : 12-1-2026
Jam Survei : 08.53 wnt

Nomor Responden : 002

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : _____ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
Lainnya (sebutkan) : _____

Jenis Pelayanan yang diterima : _____

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d 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 ☐	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 ☐
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah ☐ b. Kurang Mudah ☐ c. Mudah ☒ d. Sangat Mudah ☐	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk ☐ b. Cukup ☐ c. Baik ☒ d. Sangat baik ☐
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat ☐ b. Kurang Cepat ☐ c. Cepat ☒ d. Sangat cepat ☐	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 ☒
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal ☐ b. Mahal ☐ c. Murah ☒ d. Gratis ☐	 AYO SEGERA AKTIVASI ! IKD IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
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 ☒	

SARAN / MASUKAN :



PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Cendrawasih SP. II - Timika
email: dsdukcapii_mimika@gmail.com; web: https://dsdukcapii.mimikab.go.id/

Tanggal Survei : 13-02-2026

Nomor Responden :

Jam Survei : 11.00

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : 47 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) : Hm Guluha -

Jenis Pelayanan yang diterima : KK + Akte lahir + KTP + IKD.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari / X / √ huruf a/b/c/d 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 | 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 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Dukcapil ?
a. Tidak Mudah
b. Kurang Mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada Dinas Dukcapil ?
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat baik |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Dinas Dukcapil ?
a. Tidak Cepat
b. Kurang Cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada Dinas Dukcapil ?
a. Tidak ada
b. Ada tapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan Dinas Dukcapil ?
a. Sangat Mahal
b. Mahal
c. Murah
d. Gratis |  <div><p>GET IT ON Google play</p><p>AYO SEGERA AKTIVASI !</p><p>IKD</p><p>IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL</p></div> |
| 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 memberikan pelayanan ?
a. Tidak Kompeten
b. Kurang Kompeten
c. Kompeten
d. Sangat Kompeten | |

SARAN / MASUKAN :





PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Cendrawasih SP, II - Timika
email: disdukcapil_mimika@gmail.com; web: https://disdukcapil.mimikab.go.id/

Tanggal Survei : 12-02-2026
Jam Survei :

Nomor Responden : 021

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d 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	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
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	 AYO SEGERA AKTIVASI ! IKD IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
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	

SARAN / MASUKAN :



PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Cendrawasih SP. II - Timika
email: disdukcapil_mimika@gmail.com; web: <https://disdukcapil.mimikab.go.id/>

Tanggal Survei : 12 Maret 2026
Jam Survei : 09.10

Nomor Responden : A 11

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Usia : _____ Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUHAHA

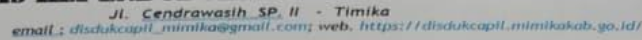
Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima : cetak KK baru / penghapusan data ganda

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d 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	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
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. 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	

SARAN / MASUKAN :



Lainnya (sebutkan) : pensiun

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

- | | |
|---|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak Sesuai ☒ c. Sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai</p> | <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah c. Sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ☒ d. Sangat sopan dan ramah</p> |
| <p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Dukcapil ?</p> <p>a. Tidak Mudah c. Mudah</p> <p>b. Kurang Mudah ☒ d. Sangat Mudah</p> | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada Dinas Dukcapil ?</p> <p>a. Buruk c. Baik</p> <p>b. Cukup ☒ d. Sangat baik</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Dinas Dukcapil ?</p> <p>a. Tidak Cepat c. Cepat</p> <p>b. Kurang Cepat ☒ d. Sangat cepat</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada Dinas Dukcapil ?</p> <p>a. Tidak ada c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>b. Ada tapi tidak berfungsi ☒ d. Dikelola dengan baik</p> |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan Dinas Dukcapil ?</p> <p>a. Sangat Mahal c. Murah</p> <p>b. Mahal ☒ d. Gratis</p> |  <p> ☒ Google play
 AYO SEGERA AKTIVASI !
 IKD
 IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL </p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak Sesuai c. Sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai</p> | |
| <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Kompeten c. Kompeten</p> <p>b. Kurang Kompeten ☒ d. Sangat Kompeten</p> | |

SARAN / MASUKAN : pelayanan sangat maksimal dan ditingkatkan lagi sesuai sistem yg ada



III. PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN										
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI - MARET (TRIWUKAN I TAHUN 2026)										
PELAYANAN KARTU KELUARGA										
	ALAMAT	:	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika'							
	TLP. / FAX.	:	Jl. Cendrawasih SP.2 Timika - Papua Tengah							
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U 1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	Perilaku Pelaksana /Petugas Pelayanan	Respon terhadap pengaduan/ke luhan anda	Kualitas Sarana dan prasarana	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
28	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
44	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
45	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
48	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
51	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	3	4	4	4	4			
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai /Unsur	366	366	370	380	350	374	373	370	380	369.89
NRB/ Unsur	3.85	3.85	3.89	4.00	3.68	3.94	3.93	3.89	4.00	3.89
NRB/ Tertimbang /Unsur	0.428	0.428	0.432	0.444	0.409	0.437	0.436	0.432	0.444	3.890
IKM Unit Pelayanan										97.24
Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN				NILAI RATA-RATA	
- U1 s/d U9		: Unsur-unsur Pelayanan		U1	Persyaratan Pelayanan				3.85	
- NRR		: Nilai Rata-rata		U2	Prosedur Pelayanan				3.85	
- IKM		: Indeks Kepuasan Masyarakat		U3	Waktu Penyelesaian				3.89	
- *)		: Jumlah NRR IKM Tertimbang		U4	Biaya Pelayanan				4.00	
- **)		: Jml NRR IKM Tertimbang x 25		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				3.68	
- Nilai Perunsur		: Jumlah nilai per unsur dibagi		U6	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan				3.94	
		jumlah kuesioner yang terisi		U7	Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan				3.93	
- NRR Tertimbang per unsur		: Nilai per unsur x 0,111		U8	Respon terhadap pengaduan/keluhan anda				3.89	
				U9	Kualitas Sarana dan prasarana				4.00	

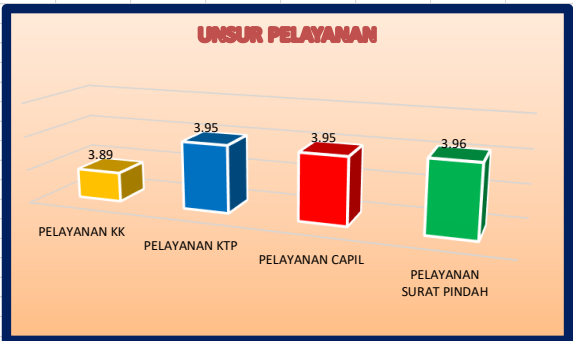
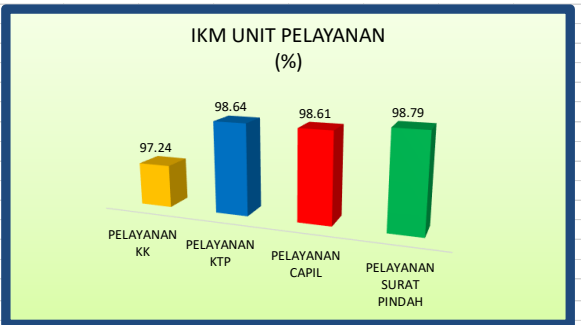
PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN										
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI - MARET (TRIWULAN I TAHUN 2026)										
PELAYANAN KTP										
	ALAMAT	: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika* Jl. Cendrawasih SP.2 Timika - Papua								
	TLP. / FAX.	:								
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U 1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan	Respon terhadap pengaduan/keluhan anda	Kualitas Sarana dan prasarana	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
52	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai /Unsur	372	377	371	380	375	371	378	373	380	375.22
NRB/ Unsur	3.92	3.97	3.91	4.00	3.95	3.91	3.98	3.93	4.00	3.95
NRB/ Tertimbang /Unsur	0.435	0.440	0.433	0.444	0.438	0.433	0.442	0.436	0.444	3.95
IKM Unit Pelayanan										98.64
Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN				NILAI RATA-RATA	
- U1 s/d U9		: Unsur-unsur Pelayanan		U1	Persyaratan Pelayanan				3.92	
- NRR		: Nilai Rata-rata		U2	Prosedur Pelayanan				3.97	
- IKM		: Indeks Kepuasan Masyarakat		U3	Waktu Penyelesaian				3.91	
- *)		: Jumlah NRR IKM Tertimbang		U4	Biaya Pelayanan				4.00	
- **)		: Jml NRR IKM Tertimbang x 25		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				3.95	
- Nilai Perunsur		: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi		U6	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan				3.91	
NRR Tertimbang per unsur		: Nilai per unsur x 0,111		U7	Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan				3.98	
				U8	Respon terhadap pengaduan/keluhan anda				3.93	
				U9	Kualitas Sarana dan prasarana				4.00	

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN										
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI - MARET (TRIWULAN I TAHUN 2026)										
PELAYANAN CAPIL										
	ALAMAT	: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika' Jl. Cendrawasih SP 2, Timika - Papua Tengah								
	TLP. / FAX.	:								
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U 1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan	Respon terhadap pengaduan/keluhan anda	Kualitas Sarana dan prasarana	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
51	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai /Unsur	370	371	377	380	367	377	376	379	379	375.11
NRB/ Unsur	3.89	3.91	3.97	4.00	3.86	3.97	3.96	3.99	3.99	3.95
NRB/ Tertimbang /Unsur	0.432	0.433	0.440	0.444	0.429	0.440	0.439	0.443	0.443	3.945
IKM Unit Pelayanan										98.61
Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN				NILAI RATA-RATA	
- U1 s/d U9		: Unsur-unsur Pelayanan		U1	Persyaratan Pelayanan				3.89	
- NRR		: Nilai Rata-rata		U2	Prosedur Pelayanan				3.91	
- IKM		: Indeks Kepuasan Masyarakat		U3	Waktu Penyelesaian				3.97	
- *)		: Jumlah NRR IKM Tertimbang		U4	Biaya Pelayanan				4.00	
- **)		: Jml NRR IKM Tertimbang x 25		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				3.86	
- Nilai Perunsur		: Jumlah nilai per unsur dibagi		U6	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan				3.97	
		jumlah kuesioner yang terisi		U7	Perilaku Pelaksana/ Petugas Pelayanan				3.96	
- NRR Tertimbang		: Nilai per unsur x 0,111		U8	Respon terhadap pengaduan/keluhan anda				3.99	
per unsur				U9	Kualitas Sarana dan prasarana				3.99	

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN										
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI - MARET (TRIWULAN I TAHUN 2026)										
PELAYANAN SURAT PINDAH										
	ALAMAT	: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika' Jl. Cendrawasih SP.3 Kuala Kencana - Timika								
	TLP. / FAX.	:								
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U 1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan	Respon terhadap pengaduan/keluhan anda	Kualitas Sarana dan prasarana	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai /Unsur	357	360	355	360	355	353	351	354	359	356.00
NRB/ Unsur	3.97	4.00	3.94	4.00	3.94	3.92	3.90	3.93	3.99	3.96
NRB/ Tertimbang /Unsur	0.440	0.444	0.438	0.444	0.438	0.435	0.433	0.437	0.443	3.95
IKM Unit Pelayanan										98.79
Keterangan :					No.	UNSUR PELAYANAN				NILAI RATA-RATA
- U1 s/d U9		: Unsur-unsur Pelayanan			U1	Persyaratan Pelayanan				3.97
- NRR		: Nilai Rata-rata			U2	Prosedur Pelayanan				4.00
- IKM		: Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Waktu Penyelesaian				3.94
- *)		: Jumlah NRR IKM Tertimbang			U4	Biaya Pelayanan				4.00
- **)		: Jml NRR IKM Tertimbang x 25			U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				3.94
- Nilai Perunsur		: Jumlah nilai per unsur dibagi			U6	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan				3.92
		jumlah kuesioner yang terisi			U7	Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan				3.90
- NRR Tertimbang		: Nilai per unsur x 0,111			U8	Respon terhadap pengaduan/ keluhan anda				3.93
per unsur					U9	Kualitas Sarana dan prasarana				3.99

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SECARA ONLINE MAUPUN OFFLINE

IKM UNIT PELAYANAN	NILAI (%)
PELAYANAN KK	97.24
PELAYANAN KTP	98.64
PELAYANAN CAPIL	98.61
PELAYANAN SURAT PINDAH	98.79
IKM RATA-RATA	98.32
UNSUR PELAYANAN	NILAI
PELAYANAN KK	3.89
PELAYANAN KTP	3.95
PELAYANAN CAPIL	3.95
PELAYANAN SURAT PINDAH	3.96
IKM RATA-RATA	3.94
IKM TAHUN 2026 TRW I (JANUARI - MARET)	98.32



RESPONDEN	
LAKI-LAKI	180
PEREMPUAN	200
TOTAL	380
Sampel Morgan dan Krejcie	
Populasi	160
Sampel	113



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2026(TRW I)



TAHUN 2025 SEM II



TAHUN 2026 TRW I

“ Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik “

Hormat Kami,

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Mimika

Activate Wi
Go to Settings