



# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

---

PERIODE  
JANUARI - DESEMBER  
2020

DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA DENPASAR



## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan Publik (Public Service) 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) dari satu Negara kesejahteraan (welfare state). 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 Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar selaku penyelenggara pelayanan publik melalui hasil survei

ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Denpasar khususnya unit pelayanan administrasi kependudukan, untuk 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 yang telah banyak membantu sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Januari sampai Desember 2020 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.

Denpasar, 11 Januari 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Denpasar



**Drs. Dewa Gde Juli Artabrata**

Pembina Utama Muda

NIP.19680729 199303 1 006

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	4
1.3. Pengertian Umum	5
1.4. Maksud dan Tujuan	6
1.5. Manfaat	7
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	<b>8</b>
2.1. Ruang Lingkup	8
2.2. Bentuk Jawaban	8
2.3. Pengolahan dan Analisis Data	9
2.4. Penyusunan Laporan	10
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b>	<b>11</b>
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	11
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	<b>15</b>
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi	16
Lampiran	



## **Daftar Tabel**

Tabel 1	Kategori Mutu Pelayanan	12
Tabel 2	Nilai Rata-Rata dan Survei Kepuasan Masyarakat	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur dengan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Disamping itu pula Unit Pelayanan Instansi Pemerintah tetap mengacu kepada Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendukung penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi – inovasi pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk Pelayanan Publik sebagai berikut :

- , Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- , Kemudahan Prosedur Pelayanan
- , Ketepatan Waktu Penyelesaian
- , Kewajaran Biaya Pelayanan
- , Kesesuaian Produk Pelayanan
- , Kompetensi/kemampuan Petugas
- , Perilaku/sikap Petugas

- , Respon terhadap Pengaduan/keluhan
- , Kualitas Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat maka perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan – kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintahan.

Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dengan ditetapkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Kota Denpasar Nomor 479/1862/DKPS Tahun 2020 tertanggal 18 Agustus 2020 tentang Standar Pelayanan Publik (SPP), diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kota Denpasar.



Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dokumen administrasi kependudukan, sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## 1.2. Dasar Hukum

- a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- c. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor : 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- k. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar Nomor : 479/1862/DKPS tanggal 18 Agustus 2020 Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP).

### 1.3. Pengertian Umum

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

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN
- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

- 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 Gratis berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4. Maksud dan Tujuan**

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi pemerintah dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

### **1.5. Manfaat**

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintahan 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**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Desember 2020 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan responden sebanyak 369 Orang. Tata cara ada 2 (dua) sistem dengan cara pengisian form yang disediakan dan pengisian dengan cara menggunakan Aplikasi Teknologi Informasi yang disediakan di depan counter pengambilan dokumen kependudukan.

#### **2.2. 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 keterangan Nilai Unsur tidak baik diberi nilai 1 (Satu), kurang baik diberi nilai 2 (Dua), baik diberi nilai 3 (Tiga), sangat baik diberi nilai 4 (Empat), penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit – belit tetapi masih perlu diefektifkan.



4. Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
  - a. Kriteria Responden  
Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan.
  - b. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data dilakukan dengan mengarahkan masyarakat untuk mengisi jawaban kuesioner yang ada di komputer depan meja pengambilan Dokumen Kependudukan yang sudah jadi. Di dalam aplikasi tersebut berisi 9 pertanyaan yang akan dipilih oleh masyarakat sesuai dengan situasi yang dialami untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur Negara. Dengan jumlah responden adalah 369 (Tiga Ratus Enam Puluh Sembilan) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari sampai dengan Desember 2020.

### **2.3. Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 survei dapat lebih bermanfaat.

#### **2.4. Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner sebanyak 369 (Tiga Ratus Enam Puluh Sembilan) orang dapat terisi dengan 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 Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Ketepatan waktu pelayanan
4. Kewajaran biaya pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku/sikap petugas
8. Respon terhadap pengaduan/keluhan
9. Kualitas sarana dan prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan untuk data survei dari bulan Januari sampai Desember 2020 tersebut diperoleh **hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 90,75 ( Sembilan Puluh Koma Tujuh Puluh Lima)** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam **mutu pelayanan A** dengan **kategori Sangat Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 - 3,064	65– 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2  
Nilai Rata – Rata ( NRR ) dan Survei Kepuasan Masyarakat  
( SKM ) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Rata-rata Per Unsur
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	0,40	3,59
2	Kemudahan prosedur pelayanan	0,39	3,53
3	Ketepatan waktu pelayanan	0,39	3,49
4	Kewajaran biaya pelayanan	0,44	3,99
5	Kesesuaian produk pelayanan	0,40	3,64
6	Kompetensi/kemampuan petugas	0,40	3,60
7	Perilaku/sikap petugas	0,40	3,62
8	Respon terhadap pengaduan/keluhan	0,40	3,57
9	Kualitas sarana dan prasarana	0,40	3,62

Rata – rata nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur – unsur pelayanan dengan nilai rata – rata atau nilai internal Konversi SKM 88,31 – 100,00 sedangkan untuk Nilai Internal SKM adalah 3,5324 – 4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur – unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai ( NRR ) tertinggi adalah ***Kewajaran Biaya Pelayanan dengan SKM sebesar 3,99***, hal ini disebabkan ***untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak dipungut biaya alias gratis*** sedangkan yang perlu ditingkatkan untuk Nilai Internal SKM adalah ***Ketepatan Waktu Pelayanan sebesar 3,49, Kemudahan prosedur pelayanan sebesar 3,53, Respon terhadap pengaduan/keluhan sebesar 3,57, Kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 3,59, Kompetensi/kemampuan petugas sebesar 3,60, Kualitas sarana dan prasarana sebesar 3,62, Perilaku/sikap petugas sebesar 3,63 dan Kesesuaian produk layanan sebesar 3,64***. Karena kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar didalam penilaian rata – rata nilai per unsur memakai Nilai Internal SKM adalah 3,5324 – 4,00 dengan mematok standar pelayanan minimal 3,5324 per unsur. Untuk semua unsur penilaian kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum semua melampaui standar pelayanan minimal yaitu diatas 3,5324. Tahun 2019 lalu untuk Ketepatan Waktu Pelayanan Nilai rata-rata masih di angka 3,37, sedangkan nilai rata-rata bulan Januari sampai bulan Desember 2020 nilai rata-rata Ketepatan Waktu Pelayanan sudah meningkat menjadi 3,49 tetapi masih perlu mendapatkan perhatian.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dan apabila perlu lebih ditingkatkan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survei Kepuasan Masyarakat Nilai Internal SKM adalah 3,5324 – 4,00 nilai internal



Konversi SKM 88,31 – 100,00 mutu ***pelayanan A (Sangat Baik)*** dengan nilai SKM 90,75.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke 9 (sembilan) unsur pelayanan diatas harus ditingkatkan. Adapun yang perlu dibenahi atau ditingkatkan adalah unsur ***Ketepatan Waktu Pelayanan sebesar 3,49***. Selain itu ada unsur yang harus dipertahankan dan ditingkatkan adalah ***Kemudahan prosedur pelayanan, Respon terhadap pengaduan/keluhan, Kesesuaian persyaratan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas, Kualitas sarana dan prasarana, Prilaku/sikap petugas dan Kesesuaian produk pelayanan*** pada Unit Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan yang langsung berhubungan dengan masyarakat.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dipersepsikan atau dengan kategori **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan cara pengisian Quisioner yang disediakan ditempat pengambilan dokumen administrasi Kependudukan dan pengisian sistem SKM berbasis Teknologi Informasi (TI) serta pengisian quisioner yang disediakan ditempat pengambilan dokumen administrasi kependudukan yang diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat Nilai Internal SKM adalah 3,5324 – 4,00 nilai internal Konversi SKM 88,31 – 100,00 mutu **pelayanan A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 90,75**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden yang perlu dipertahankan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan dengan Nilai Rata – rata per unsur 3,99**.
3. Unsur pelayanan yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan adalah : Ketepatan Waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata per unsur 3,49.
4. Dari 9 unsur pelayanan semua unsur sudah memiliki Nilai Rata – rata diatas rata – rata 3,5324, yaitu :
  - a. Kemudahan prosedur pelayanan dengan Nilai Rata - rata 3,53.
  - b. Respon terhadap pengaduan/keluhan dengan Nilai Rata – rata 3,57.
  - c. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan Nilai Rata – rata 3,59.

- d. Kompetensi/kemampuan petugas dengan Nilai Rata – rata 3,60.
- e. Kualitas sarana dan prasarana dengan Nilai Rata – rata 3,62.
- f. Prilaku/sikap petugas dengan Nilai Rata – rata 3,63.
- g. Kesesuaian produk pelayanan dengan Nilai Rata – rata 3,64.

## B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan Kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai rata – rata per unsur 3,53, Respon terhadap pengaduan/keluhan dengan nilai rata – rata per unsur 3,57, Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai rata – rata per unsur 3,59, Kompetensi/kemampuan petugas dengan nilai rata – rata per unsur 3,60, Kualitas sarana dan prasarana dengan nilai rata – rata per unsur 3,62, Prilaku/sikap petugas dengan nilai rata – rata per unsur 3,63, Kesesuaian produk pelayanan dengan nilai rata – rata per unsur 3,64 dan Kewajaran Biaya Pelayanan dalam hal ini pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak dipungut biaya (gratis) menurut Undang – undang No 24 Tahun 2013 dengan nilai rata-rata per unsur 3,95.
2. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan dalam memberikan Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan mendatang lebih baik lagi dengan ***salam 5 (lima) S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun*** kepada pengguna layanan menuju mewujudkan Pelayanan Prima.
3. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan

ketrampilan dan etos kerja atau motivasi petugas mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pengguna layanan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti Loker Pengaduan/Konsultasi, Web dan kotak saran.
5. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - 1) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - 2) Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan/Masyarakat/ pengguna layanan.
6. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

**LAMPIRAN**





**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

17	2012110001	11/12/2020	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kematian	3	3	3	4	3	3	4	3	3
18	2012100001	10/12/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2012090001	9/12/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2012080002	8/12/2020	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	2012080001	8/12/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Lainnya	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	3	3	3
22	2012070001	7/12/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Surat Pindah	3	4	4	4	4	4	3	4	4
23	2012040002	4/12/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	2012040001	4/12/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	2012030002	3/12/2020	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	2012030001	3/12/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	2012020002	2/12/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kelahiran	3	3	2	4	3	3	3	3	3
28	2012020001	2/12/2020	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Surat Pindah	3	3	3	4	3	4	4	4	3
29	2012010002	1/12/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	2012010001	1/12/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kematian	4	4	3	4	3	3	3	3	4
31	2011260009	26/11/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	3	3	3	4	4	4	4	3	3
32	2011260008	26/11/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	2011260007	26/11/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Surat Pindah	3	3	3	4	3	4	4	4	3
34	2011260006	26/11/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	4	4	3	3	3	3	3
35	2011260005	26/11/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	4	4	3	3	4	4	4

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

36	2011260004	26/11/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	2011260003	26/11/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kelahiran	4	3	2	4	4	3	4	4	4
38	2011260002	26/11/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kematian	4	3	3	4	4	3	4	3	4
39	2011260001	26/11/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	2011240003	24/11/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/U sahawan	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	2011240002	24/11/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	2011240001	24/11/2020	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLR I	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	2011230002	23/11/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Wiraswasta/U sahawan	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	2011230001	23/11/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	2011200003	20/11/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Surat Pindah	3	3	4	4	4	4	4	4	4
46	2011200002	20/11/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	4	3	3	4	3	4	4	4	3
47	2011200001	20/11/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Surat Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	2011180001	18/11/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	2011170002	17/11/2020	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2011170001	17/11/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	2011160001	16/11/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Akta Kelahiran	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	2011130004	13/11/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	4	4	3	4
53	2011130003	13/11/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Surat Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	2011130002	13/11/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	2	3	3	4	3	3	3	3	3

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

55	2011130001	13/11/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	3	3	3	4	4
56	2011120004	12/11/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	4	4	3	4	4	3	4
57	2011120003	12/11/2020	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	4	2	3	4	4
58	2011120002	12/11/2020	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	2011120001	12/11/2020	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	2011100001	10/11/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kematian	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	2011090001	9/11/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	Akta Perkawinan	3	4	4	4	4	4	3	3	4
62	2011050009	5/11/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	3	4	3	3	4	3	4
63	2011050008	5/11/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	2011050007	5/11/2020	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	2011050006	5/11/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	4	4	3	4	4	3	3
66	2011050005	5/11/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	2	3	3	3	3
67	2011050004	5/11/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	2011050003	5/11/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kelahiran	4	3	4	4	4	4	4	3	4
69	2011050002	5/11/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Surat Pindah	3	3	3	4	3	4	4	4	3
70	2011050001	5/11/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pelajar/Mahasiswa	Akta Perkawinan	3	4	3	4	4	4	4	4	4
71	2011040005	4/11/2020	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	2011040004	4/11/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	2011040003	4/11/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	4	4	3	3	4

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

74	2011040002	4/11/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	2011040001	4/11/2020	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	2011030004	3/11/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	2011030003	3/11/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	4	3	3	4
78	2011030002	3/11/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	3	4	4
79	2011030001	3/11/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	2011020003	2/11/2020	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	2011020002	2/11/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	2011020001	2/11/2020	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	Akta Kelahiran	3	3	3	4	4	4	4	4	4
83	2010260002	26/10/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	3	2	4	4
84	2010260001	26/10/2020	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	2010210002	21/10/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	3	4	4	4
86	2010210001	21/10/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	3	4	4
87	2010200001	20/10/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	2010120002	12/10/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	3	3	3	4
89	2010120001	12/10/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kematian	4	4	3	4	4	3	3	3	4
90	2010080001	8/10/2020	Perempuan	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
91	2010070001	7/10/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	2010060002	6/10/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	4	4



**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

93	2010060001	6/10/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	2010050001	5/10/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Surat Pindah	4	3	3	4	3	3	3	4	4
95	2010020003	2/10/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	2010020002	2/10/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kematian	4	4	3	4	4	4	3	3	3
97	2010020001	2/10/2020	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLR I	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	2010010003	1/10/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	2010010002	1/10/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	2010010001	1/10/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	2009300001	30/09/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	2009290002	29/09/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	2009290001	29/09/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	2009280001	28/09/2020	Laki-laki	SLTP	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
105	2009230001	23/09/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/U sahawan	Surat Pindah	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	2009220001	22/09/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	2009210001	21/09/2020	Perempuan	S2 Keatas	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	2009140002	14/09/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLR I	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	2009140001	14/09/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	2009100001	10/09/2020	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	2009090001	9/09/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Akta Perkawinan	3	3	3	4	4	4	4	4	4

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

112	2009080002	8/09/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	2009080001	8/09/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	2009070001	7/09/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Surat Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	2009040002	4/09/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	2009040001	4/09/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	2009030002	3/09/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	4	4	4	4	3	3	3
118	2009030001	3/09/2020	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	2009020003	2/09/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
120	2009020002	2/09/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U Sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	4	3	4	3	4	4	3	3
121	2009020001	2/09/2020	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/U Sahawan	Akta Kelahiran	3	3	4	4	3	4	4	4	4
122	2009010002	1/09/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	2009010001	1/09/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	2008310006	31/08/2020	Perempuan	SLTP	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	2008310005	31/08/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	2008310004	31/08/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	2008310003	31/08/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	2008310002	31/08/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	2008310001	31/08/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Surat Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	2008280002	28/08/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	3	3	4	4	3	3	4	4	4

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

131	2008280001	28/08/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	2008240003	24/08/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Akta Perkawinan	4	3	3	4	4	3	3	3	3
133	2008240002	24/08/2020	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	3	3	4	3
134	2008240001	24/08/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Kematian	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	2008190003	19/08/2020	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	2008190002	19/08/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	3	3	4	4	3	3	4	3	3
137	2008190001	19/08/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	2008170004	17/08/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	3	4	4	4	4
139	2008170003	17/08/2020	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	2008170002	17/08/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	2008170001	17/08/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	2008140001	14/08/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	2008130004	13/08/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	2008130003	13/08/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kelahiran	3	3	3	4	4	4	4	3	3
145	2008130002	13/08/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kelahiran	3	3	3	4	4	4	4	3	3
146	2008130001	13/08/2020	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	2008120002	12/08/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	2008120001	12/08/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	2008110002	11/08/2020	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

150	2008110001	11/08/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	2008100003	10/08/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Lainnya	Akta Kelahiran	3	2	2	4	3	3	2	2	3
152	2008100002	10/08/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	2008100001	10/08/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	2008070002	7/08/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/U sahawan	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	2008070001	7/08/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	2008050002	5/08/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	2008050001	5/08/2020	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	2008030002	3/08/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	2008030001	3/08/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	2007290009	29/07/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	2007290008	29/07/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	2007290007	29/07/2020	Perempuan	S1	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	4	2	3
163	2007290006	29/07/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	2007290005	29/07/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	4	3	3
165	2007290004	29/07/2020	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	4	4	3	4	4	3	3
166	2007290003	29/07/2020	Perempuan	S2 Keatas	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	2007290002	29/07/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	4	4	4
168	2007290001	29/07/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	4	4	4	4

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

169	2007280008	28/07/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	2007280007	28/07/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	2007280006	28/07/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	4	4	3	3	4	3	3
172	2007280005	28/07/2020	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	2007280004	28/07/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Lainnya	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	2	3	2	3
174	2007280003	28/07/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	2007280002	28/07/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kelahiran	3	2	2	4	3	3	3	3	3
176	2007280001	28/07/2020	Laki-laki	S2 Keatas	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	4	4	4	3	3	3	4
177	2007270054	27/07/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Surat Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	2007270053	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Akta Kematian	3	3	3	4	4	2	3	3	3
179	2007270052	27/07/2020	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	2007270051	27/07/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	2007270050	27/07/2020	Laki-laki	S2 Keatas	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	2	2	4	3	3	3	3	3
182	2007270049	27/07/2020	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	4
183	2007270048	27/07/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	2007270047	27/07/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	2007270046	27/07/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
186	2007270045	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Kelahiran	4	3	2	4	3	3	3	3	3
187	2007270044	27/07/2020	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	2	4	3	3	3	3	3

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

188	2007270043	27/07/2020	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	2007270042	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLR I	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	2007270041	27/07/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
191	2007270040	27/07/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	2007270039	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	2	3	4	3	3	3	2	3
193	2007270038	27/07/2020	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasi swa	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	4	4	2	2	4
194	2007270037	27/07/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	4	3	3
195	2007270036	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	2007270035	27/07/2020	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	2007270034	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLR I	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	2007270033	27/07/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	2007270032	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	4	3	3	4	4	4	4	4	4
200	2007270031	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201	2007270030	27/07/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	2007270029	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasi swa	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	2007270028	27/07/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	2007270027	27/07/2020	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	2007270026	27/07/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	2007270025	27/07/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

207	2007270024	27/07/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	4	3	4	4	4	4	4	3	4
208	2007270023	27/07/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	3	4	4	4	4	3	4
209	2007270022	27/07/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Kematian	3	3	3	4	3	3	3	3	3
210	2007270021	27/07/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	3	4	4	4
211	2007270020	27/07/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
212	2007270019	27/07/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kematian	3	3	3	4	3	3	3	3	2
213	2007270018	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Akta Kematian	4	3	3	4	3	4	3	3	3
214	2007270017	27/07/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	2007270016	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	3	3	2	4	3	3	3	3	3
216	2007270015	27/07/2020	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	4	4	4	3	4
217	2007270014	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	4	4	3	3	3	4	3
218	2007270013	27/07/2020	Laki-laki	SLTP	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	2007270012	27/07/2020	Perempuan	S1	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	2
220	2007270011	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Surat Pindah	3	3	3	4	4	3	3	4	3
221	2007270010	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Surat Pindah	3	3	2	4	3	2	4	4	3
222	2007270009	27/07/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	2007270008	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
224	2007270007	27/07/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	2007270006	27/07/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Surat Pindah	4	3	3	4	3	3	3	3	3







**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

264	2005150002	15/05/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	2005150001	15/05/2020	Laki-laki	SLTP	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	4	3	3
266	2005120004	12/05/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
267	2005120003	12/05/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	4	3	3	4	3	4	4	4	3
268	2005120002	12/05/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	2005120001	12/05/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	2005070003	7/05/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	4	4	4	4
271	2005070002	7/05/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Akta Kelahiran	3	3	3	4	4	4	3	3	3
272	2005070001	7/05/2020	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
273	2005040004	4/05/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	4	3	4	4	3
274	2005040003	4/05/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	4	4	4	4
275	2005040002	4/05/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	2005040001	4/05/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	4	4	4	4	3
277	2004270003	27/04/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	2004270002	27/04/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	3	3	4	3	3	3	3	3
279	2004270001	27/04/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	2004240003	24/04/2020	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	3	3	4	4	4	3	4	3	3
281	2004240002	24/04/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	4	4
282	2004240001	24/04/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3



**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

302	2003090002	9/03/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	2003090001	9/03/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	2003040003	4/03/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	3	3	3	3
305	2003040002	4/03/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
306	2003040001	4/03/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	2003020003	2/03/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	2003020002	2/03/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	2003020001	2/03/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	2002270003	27/02/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	4	3	4	3	3	3	3	4
311	2002270002	27/02/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Akta Kematian	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	2002270001	27/02/2020	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	2002250003	25/02/2020	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
314	2002250002	25/02/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	2	4	4	3	3	3	3
315	2002250001	25/02/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	2002140003	14/02/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	4	4	4	4	4	4	3	3
317	2002140002	14/02/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Lainnya	Akta Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	2	2
318	2002140001	14/02/2020	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	2	2
319	2002120003	12/02/2020	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
320	2002120002	12/02/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	4	4	4	4	4





**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

359	2001080001	8/01/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kematian	4	4	3	4	4	3	3	4	4
360	2001070003	7/01/2020	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/U sahawan	Akta Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	4	4
361	2001070002	7/01/2020	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	2001070001	7/01/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	2001060003	6/01/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kelahiran	3	3	3	4	4	4	4	4	4
364	2001060002	6/01/2020	Perempuan	SLTA	Lainnya	Akta Kematian	4	4	4	4	4	3	3	4	4
365	2001060001	6/01/2020	Perempuan	S1	Lainnya	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	2001030001	3/01/2020	Laki-laki	S1	Lainnya	Akta Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	2001020003	2/01/2020	Laki-laki	S1	Wiraswasta/U sahawan	Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	2001020002	2/01/2020	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
369	2001020001	2/01/2020	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Akta Perkawinan	4	3	3	4	4	3	3	3	3
Total Jumlah Quisioner Terisi :							369	369	369	369	369	369	369	369	369
Total Nilai Per Unsur :							1323	1304	1288	1472	1344	1327	1340	1316	1336
Nilai Rata-rata Per Unsur :							3,59	3,53	3,49	3,99	3,64	3,60	3,63	3,57	3,62
NRR Tertimbang Per Unsur :							0,40	0,39	0,39	0,44	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40
Total NRR Tertimbang :							3,63								
Nilai SKM :							<b>90,75</b>								
Total Jumlah Data : 369															

**Pemerintah Kota Denpasar**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

Keterangan Unsur :			Keterangan	Keterangan Nilai SKM:		
U1	:	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.	4 (Sangat Baik)	A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00.
U2	:	Kemudahan Prosedur Pelayanan.	3 (Baik)	B (Baik)	:	76,61 - 88,30.
U3	:	Ketepatan Waktu Pelayanan .	2 (Kurang Baik)	C (Kurang Baik)	:	65 - 76,60.
U4	:	Kewajaran Biaya Pelayanan	1 (Tidak Baik)	D (Tidak Baik)	:	25 - 64,99.
U5	:	Kesesuaian produk pelayanan				
U6	:	Kompetensi/ke mampuan petugas				
U7	:	Perilaku / Sikap Petugas				
U8	:	Respon terhadap Pengaduan / Keluhan				
U9	:	Kualitas sarana dan prasarana				

Denpasar, 11 Januari 2020  
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KOTA DENPASAR**

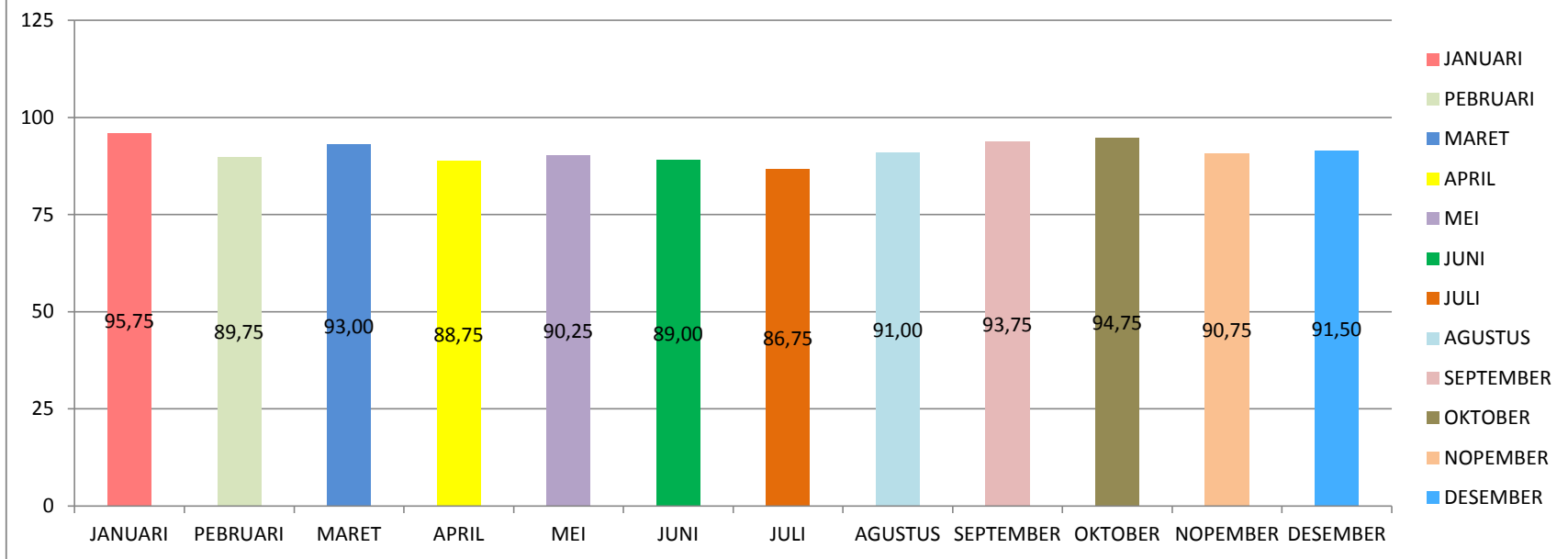


**Drs. Dewa Gde Juli Artabrata**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19680729 199303 1 006



**Pemerintah Kota Denpasar**  
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
 Gedung Sewaka Dharma, Jl Majapahit No.1 Lumintang

**NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 TAHUN 2020**



**KETERANGAN :**

BULAN	NILAI SKM	KATEGORI
JANUARI	95,75	A
PEBRUARI	89,75	A
MARET	93,00	A
APRIL	88,75	A
MEI	90,25	A
JUNI	89,00	A

BULAN	NILAI SKM	KATEGORI
JULI	86,75	B
AGUSTUS	91,00	A
SEPTEMBER	93,75	A
OKTOBER	94,75	A
NOPEMBER	90,75	A
DESEMBER	91,50	A

