



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III

TAHUN 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SUMEDANG

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan III Tahun 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Triwulan III Tahun 2023.

Sumedang, Oktober 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sumedang

**Drs. H. BANGBANG KUSTIANTORO, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19960228 199901 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Ruang Lingkup .....	2
BAB II PELAKSANA KEGIATAN .....	4
2.1. Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.1.1 Persiapan Bahan.....	4
2.1.2 Penetapan Responden.....	4
2.1.3 Pengolahan Data.....	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	6
3.1 Karakteristik Responden .....	6
BAB IV ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH .....	9
4.1 Analisa Masalah .....	9
4.2 Pemecahan Masalah.....	9
BAB V PENUTUP .....	23
KESIMPULAN .....	23

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di Kabupaten Sumedang dalam berbagai sektor pelayanan, Khususnya yang terkait dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan, baik yang melalui media pengaduan ataupun yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintahan di Kabupaten Sumedang yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan akan Pelayanan Administrasi Kependudukan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT". Yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat dalam pengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan.

### 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah

- Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
  4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
  5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26//M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25//M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan.
2. Peningkatan manajemen tata kelola Organisasi yang Akuntabel dan Profesional.
3. Mengetahui tingkat kinerja aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Maksud dari survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai penampung aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan dan juga untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean governance) serta layanan publik yang berkualitas berbasis teknologi informasi.

Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);

3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26//M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25//M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pendoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan.
2. Peningkatan manajemen tata kelola Organisasi yang Akuntabel dan Profesional.
3. Mengetahui tingkat kinerja aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Maksud dari survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai penampung aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan dan juga untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean governance) serta layanan publik yang berkualitas berbasis teknologi informasi.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di Kabupaten Sumedang dalam berbagai sektor pelayanan, Khususnya yang terkait dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan, baik yang melalui media pengaduan ataupun yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintahan di Kabupaten Sumedang yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan akan Pelayanan Administrasi Kependudukan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT". Yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat dalam pengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan.

### 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Ruang Lingkup .....	2
BAB II PELAKSANA KEGIATAN .....	4
2.1. Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.1.1 Persiapan Bahan.....	4
2.1.2 Penetapan Responden.....	4
2.1.3 Pengolahan Data.....	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	6
3.1 Karakteristik Responden .....	6
BAB IV ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH .....	9
4.1 Analisa Masalah .....	9
4.2 Pemecahan Masalah.....	9
BAB V PENUTUP .....	23
KESIMPULAN .....	23

#### 1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran dan saran mengenai kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dengan upaya sebagai berikut :

- a. Memberikan perlindungan, pengakuan dan penentuan status pribadi dan status hukum setiap warga negara;
- b. Sebagai wujud pengakuan Negara atas status sipil dan status keperdataan setiap warga Negara;
- c. Sebagai wujud kehidupan peradaban suatu bangsa;
- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan, dan
- e. Mewujudkan data penduduk yang akurat.

Arah kebijakan pelaksanaan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam melaksanakan kebijakan tersebut menuangkan Visi dan Misi dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Visi Pemerintah Kabupaten Sumedang adalah :

**“Terwujudnya Masyarakat Sumedang yang Sejahtera, Agamis, Maju, Profesional dan Kreatif (SIMPATI)”**

Dengan Misi sebagai berikut :

**Meningkatkan efektivitas pemerintahan daerah dalam mewujudkan reformasi birokrasi dan kualitas demokrasi.**

## **BAB II**

### **PELAKSANA KEGIATAN**

#### **2.1 Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dimulai pada Bulan Januari tahun 2023 dimana dalam tahap ini dilakukan penetapan waktu pelaksanaan dan persiapan bahan materi pertanyaan.

##### **2.1.1 Persiapan Bahan**

###### **A. Kuisisioner**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner terlampir.

###### **B. Bagian dari Kuisisioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:**

1. Karakteristik Responden dari Jenis Kelamin, Jenis Pendidikan dan Pekerjaan.
2. Identitas Responden.
3. Kritik dan Saran Serta Mutu Pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap penilaian Pelayanan Administrasi Kependudukan.

###### **C. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- A. Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- B. Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- C. Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- D. Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

##### **2.1.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

###### **A. Jumlah Responden**

Jumlah Responden yang jadi sasaran untuk Survei Kepuasan Masyarakat ditetapkan sebanyak 150 Orang tiap tahap.

###### **B. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

- Lokasi pengumpulan data bertempat di Kabupaten Sumedang
- Waktu Pengumpulan Data pada Bulan Juli s/d September 2023.

##### **2.1.3 Pengolahan Data**

###### **A. Metode Pengolahan Data**

Kuisisioner yang telah terkumpul akan diolah untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nya. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh dari rata-rata

tertimbang masing-masing ke 9 unsur dalam pelayanan yang di kaji. Setiap unsur pertanyaan pelayanan ini memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Untuk memperoleh nilai IKM maka dilakukan perhitungan dengan

rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$$

#### B. Perangkat Pengolahan Data

- Secara Manual
- Menggunakan Aplikasi Microsoft Excel

#### C. Pelaporan / Hasil Survei

Nilai dari setiap pelaporan ini diperoleh dari jumlah rata - rata dari setiap unsur pertanyaan yang di jawab oleh responden dengan 9 unsur pertanyaan dan memiliki penimbang sama dari setiap unsurnya. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai IKM dilakukan perhitungan dengan rumus total nilai dari setiap persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikalikan dengan nilai Penimbang maka akan mendapatkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Prioritas utama dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah mencari nilai paling rendah dari setiap unsur dimana pada saat evaluasi akan dijadikan obyek utama pada pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan menuju pelayanan yang prima.

### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan Pemerintah Kabupaten Sumedang dan untuk mewujudkan misi Bupati Sumedang yang terkait dengan Tata Pemerintahan yang Baik dan Bersih (Good and Clean Governance) serta Layanan Publik yang Berkualitas Berbasis Teknologi Informasi, maka Kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perlu dilakukan sebagai tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pada bab ini akan di jabarkan tentang hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap 150 Responden Tiap Survei dengan nilai rata - rata unsur dari setiap pelayanan.

#### 3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik pada survei Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Meliputi:

1. **Karakteristik Jenis Kelamin**
2. **Karakteristik Jenis pendidikan**
3. **Karakteristik Pekerjaan**

Dari setiap karakteristik tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### 1. Karateristik Jenis Kelamin

Kajian dari setiap karakteristik jenis kelamin dapat di simpulkan bahwa dari 150 responden dapat memberikan informasi kelompok dari setiap jenis kelamin yang ada, berikut merupakan data responden dari setiap jenis kelamin:

Tabel 3.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah	
		Orang	Persen (%)
1	Laki – Laki	207	46
2	Perempuan	243	54
JUMLAH		450	100

Responden Perempuan lebih dominan sebagai pengguna jasa Administrasi Kependudukan yaitu sebesar **54%** sedangkan yang Laki-Laki hanya **sebanyak 46%**.

## 2. Karakteristik Jenis pendidikan

Karakteristik responden jenis pendidikan dapat memberikan informasi dari setiap tingkat pendidikan yang menggunakan layanan Administrasi Kependudukan, berikut merupakan data Karakteristik Jenis Pendidikan:

Tabel 3.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Katagori Jenis Pendidikan	Jumlah	
		Orang	Persen (%)
1	Sekolah Dasar (SD)	36	8
2	Sekolah Menengah Pratama (SMP)	47	10.45
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	329	73.12
4	Strata 1 (S1)	36	8
5	Strata 2 keatas (S2)	2	0.45
JUMLAH		450	100

Melihat data pada table 3.2 Karakteristik Jenis Pendidikan bahwa Tingkat Pendidikan reponden dari sekolah dasar **8%**, Sekolah Menengah Pertama **10.45%** Sekolah Menengah Atas **73.12%**, Strata Satu (S1) **8%**, Strata 2 (S2) Keatas **0.45%** dari data di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden pada jenis Pendidikan yang mendominasi untuk kepengurusan Dokumen Kependudukan ialah Sekolah Menengah Atas (SMA).

## 3. Karakteristik Jenis Pekerjaan

Karakteristik jenis pekerjaan dapat memberikan informasi dari setiap jenis pekerjaan yang mengurus Dokumen Kependudukan, berdasarkan jenis pekerjaan apakah yang lebih dominan untuk mengurus dokumen kependudukan, berikut merupakan table responden dari data Jenis Pekerjaan :

Tabel 3.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Katagori Jenis Pekerjaan	Jumlah	
		Orang	Persen (%)
1	ASN	10	2.23
2	TNI	3	0.67
3	Polri	3	0.67
4	Karyawan Swasta	44	9.78
5	Wirausaha	117	26
6	Pelajar/Mahasiswa	180	40
7	Lainnya	93	20.67
JUMLAH		450	100

Dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan pelajar lebih dominan dalam pengurusan dokumen kependudukan sebesar 40%. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat dari jenis pekerjaan tersebut lebih sadar akan pentingnya Dokumen Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berupaya untuk mempermudah persyaratan pelayanan dan mempercepat proses penyelesaian permohonan dengan melakukan inovasi sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Komitmen pelayanan yang prima dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sebagai berikut:

- a. Bersedia dan siap memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan pemohon / masyarakat;
- b. Bersedia dan siap untuk mengikuti perkembangan informasi serta memanfaatkan dan mengembangkan kompetensi teknologi Informasi dalam rangka menyongsong globalisasi pelayanan.
- c. Bersedia dan siap menjalankan amanat dan implementasi peraturan-peraturan dan aktualisasi pelayanan di Kabupaten Sumedang.

## BAB IV

### ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

#### 4.1 Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat bermacam-macam. Permasalahan tersebut dapat di uraiakan sebagai berikut :

1. Responden tidak objektif dalam memberikan pendapatnya.
2. Kurang Faham Responden akan pentingnya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
3. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

#### 4.2 Pemecahan Masalah

Berdasarkan Analisa Permasalahan tersebut diatas maka 9ai kantar9 pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya 9ai ka Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang prima (public service) dan Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik dan Bersih (Good and Clean Governance) serta Layanan Publik yang Berkualitas Berbasis Teknologi Informasi.
2. Para penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan kelengkapan sarana prasarana untuk menunjang terpenuhinya pelayanan yang prima (Good and Clean Governance).

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN III TAHUN 2023									
UNIT PELAYANAN				: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL					
ALAMAT				: Jl. Prabu Geusan Ulun No. 36 Telp. 201811					
Tlp/Fax.				: (0261 ) 201811					

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	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	3
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	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	4	2	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	2	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	3	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	3	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	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	3	4	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	3	3
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	3	4	3	3	3	3	3	3

29	4	4	3	4	3	3	3	3	4
30	4	3	4	4	3	3	3	2	4
31	4	3	4	4	3	3	3	3	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	3	4	4	4	3	2	4
34	4	3	3	4	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	2	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4

63	3	3	4	4	4	3	4	3	4
64	3	4	3	4	3	4	3	4	3
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	3	4	4	4	4	4	4	4	3
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	3	4	4	4	4	4	4	4	3
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	3	4	3	4	4	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	3	3	3	4
88	4	3	4	4	3	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	4	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4

99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	3	4	4
105	4	4	4	4	4	4	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	3	4
122	4	4	4	4	4	4	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	3	3	4
130	4	3	3	4	3	3	3	4	4
131	3	3	3	4	3	3	4	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	3	3	3	4	3	3	4	4	4
134	4	3	3	4	3	4	3	4	4
135	3	4	4	4	3	3	3	3	4

136	3	4	3	4	3	3	3	4	3
137	4	3	3	4	3	3	4	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	4	3	4	3	4	3	3	4
140	3	3	3	4	3	4	3	4	4
141	4	3	3	4	4	4	4	3	4
142	4	4	4	4	3	4	4	4	4
143	4	3	4	4	3	4	4	4	4
144	3	4	4	4	3	3	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	4	4	3	4	4	3	4	4	4
147	3	4	3	4	3	3	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	4	3	3	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	4	3	4	4
151	3	4	4	4	4	3	4	4	3
152	3	3	4	3	3	3	3	4	4
153	4	4	4	4	4	4	3	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	3	3	3	3	4
156	3	3	4	4	4	3	3	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	4	4
159	4	4	3	4	4	4	3	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	3	4
163	4	4	4	4	4	4	4	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	3	4
166	4	4	4	4	4	4	4	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	3	4
169	3	4	4	4	4	4	3	4	3
170	3	4	3	4	3	4	3	3	4
171	3	4	3	4	3	4	4	4	4
172	3	3	3	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4

176	4	3	3	4	4	4	4	4	4
177	4	3	3	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	4	4	4	4	4
179	4	3	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	4	4	4	4	4
182	4	4	3	4	3	4	3	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	3	4	3	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	3	4
186	4	4	4	4	4	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	3	3	3	3
188	4	4	4	4	4	3	3	4	4
189	4	4	4	4	4	3	4	4	4
190	4	4	4	4	4	3	4	3	4
191	4	4	4	4	4	3	3	4	4
192	4	4	4	4	4	4	3	3	4
193	4	4	4	4	4	3	3	3	3
194	4	4	4	4	4	3	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	3	3	3	4	4	3	4	3	3
197	3	3	3	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	4	4	4	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	3
209	4	4	4	4	4	4	4	4	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	3

215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	3	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	3	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	3	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	4	3	4	3	3	3	3	4
226	3	3	4	3	3	3	4	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	4
228	4	3	3	4	3	3	3	3	4
229	4	4	4	4	3	3	3	4	4
230	4	4	4	4	3	3	3	4	4
231	4	4	4	4	3	3	4	3	4
232	4	4	4	4	3	4	4	4	4
233	4	4	4	4	3	4	4	4	4
234	4	4	4	4	3	3	4	3	3
235	4	4	4	4	3	4	4	4	4
236	3	4	4	4	4	3	4	3	4
237	3	3	3	4	3	4	4	4	4
238	3	3	3	4	3	4	3	3	3
239	3	3	3	4	3	4	4	3	3
240	3	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	3	4	4	4	4
248	4	4	4	4	3	4	4	4	4
249	4	4	4	4	3	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	3	4	4	4	4
252	4	4	4	4	3	4	4	4	4
253	4	4	4	4	3	3	3	3	4

254	4	4	4	4	3	3	3	3	4
255	4	4	4	4	3	4	3	3	4
256	4	4	4	4	3	4	3	3	4
257	4	4	4	4	3	4	3	3	3
258	4	4	4	4	3	3	3	4	4
259	4	4	4	4	3	3	3	4	4
260	4	4	4	4	3	3	3	3	4
261	4	4	4	4	3	4	3	3	3
262	4	4	4	4	3	3	3	4	4
263	4	4	4	4	3	3	3	3	4
264	4	4	4	4	4	3	4	3	3
265	4	4	4	4	3	3	3	4	3
266	4	4	4	4	3	3	4	4	4
267	4	4	4	4	3	3	3	3	4
268	3	3	3	4	3	4	3	3	4
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4
270	3	3	3	4	3	3	3	3	4
271	3	3	3	4	4	4	4	3	4
272	3	3	3	4	4	4	4	3	4
273	4	4	4	4	4	4	4	3	4
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	3	3	3	4	4	4	4	3	4
277	3	3	3	4	4	4	4	3	4
278	4	4	4	4	4	4	4	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	4	4	4	4	4	3	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	3	3	4	4	4	4	4	3	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	3	3	4	3	4
291	3	4	4	4	4	4	3	3	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4

293	4	4	4	4	3	3	4	3	4
294	3	4	4	4	4	4	3	3	4
295	4	4	3	4	4	4	3	4	4
296	3	3	3	4	4	4	4	4	4
297	3	3	3	4	3	3	3	3	3
298	3	3	3	4	4	4	4	4	4
299	3	3	3	4	3	3	3	3	3
300	3	3	3	4	3	3	3	3	3
301	3	3	3	3	3	3	3	4	3
302	3	3	3	4	3	4	3	4	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	3	3	3	4	3	4	4	4	4
305	3	3	3	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	3	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	3	4	3	4	3	4	3	4
310	3	4	4	4	3	3	3	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	3	3	4	4
313	4	4	4	4	4	4	3	4	4
314	4	4	4	4	4	4	3	4	4
315	4	4	4	4	4	3	3	4	4
316	4	4	4	4	3	3	3	4	4
317	4	4	4	4	3	3	3	4	4
318	4	4	4	4	3	3	3	4	3
319	4	4	4	4	3	3	3	4	4
320	4	4	4	4	3	3	3	4	4
321	4	4	4	4	4	3	3	4	4
322	4	4	4	4	3	3	3	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	3	4	4	4	4	4	4
326	4	4	3	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4

332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	3	3	3	3	3	4	4
338	3	3	3	4	3	3	3	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	3	3	4	4	3	4	4	4
343	4	3	3	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	3	3	4	4	3	4	4	4
347	4	3	3	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	3	3	3	3	3	3	3	4	4
350	3	3	3	4	3	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	3	3	3	3	3	4	3	4	3
353	3	3	3	3	3	3	3	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	3	4	4	4	4
357	3	4	3	4	4	4	3	4	4
358	3	3	4	4	3	4	3	4	3
359	4	3	4	4	3	3	4	3	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	3
361	4	3	4	3	4	3	3	3	4
362	4	3	4	3	3	3	3	4	4
363	4	3	4	4	3	3	4	3	3
364	3	3	3	4	4	3	3	3	4
365	3	4	3	4	3	4	3	3	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	3	4	4	4	4	4	4	3
368	3	3	3	4	4	3	4	4	4
369	3	3	3	4	3	3	3	4	4
370	4	4	4	4	4	3	3	3	4

371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	3	3	3	4	3	3	3	4	4
377	3	3	3	4	4	4	3	4	4
378	3	3	3	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	3	4	3	4	4	4	4	4	4
381	3	3	3	4	4	3	4	4	4
382	3	3	3	4	3	3	3	4	4
383	4	4	4	4	4	3	3	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	3	3	3	4	3	3	3	4	4
390	3	3	3	4	4	4	3	4	4
391	3	3	3	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	3	4	3	4	4	4	4	3	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	3	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	3	3	3	4	3	3	3	4	3
398	3	3	3	4	3	3	3	4	4
399	3	3	4	4	3	4	3	4	4
400	3	3	3	4	3	4	4	4	4
401	4	3	4	4	3	4	4	4	3
402	3	3	3	4	3	3	3	4	3
403	3	4	3	4	3	3	4	4	4
404	4	4	3	4	3	3	3	4	3
405	3	3	4	4	3	3	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	3	3	3	4	3	3	3	4	4
409	4	4	4	4	4	3	3	4	3

410	3	3	3	4	4	3	4	4	4
411	3	3	4	4	4	3	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	3	4	4	4	3	4	4	4
414	3	3	3	4	3	3	4	4	3
415	4	4	4	4	4	3	4	4	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	3	3	3	4	4	3	4	4	3
418	3	4	3	4	4	3	4	4	4
419	4	3	3	4	3	3	4	4	3
420	4	4	4	4	4	3	4	4	4
421	4	4	4	4	3	3	4	4	3
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	4	4	4	4	4	3	4	4	3
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	3	4	4	4
426	4	4	4	4	4	3	4	3	3
427	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	3	4	3	4
430	4	4	4	4	4	3	4	3	3
431	4	4	4	4	3	4	4	4	3
432	4	4	4	4	3	3	4	4	4
433	4	4	4	4	3	3	4	4	4
434	4	4	4	4	3	3	4	4	4
435	3	3	3	3	3	3	4	4	4
436	3	3	3	4	3	3	4	4	3
437	3	3	3	4	3	4	4	4	3
438	3	3	3	4	3	3	3	4	3
439	3	3	3	3	4	3	4	4	4
440	4	4	3	4	4	4	4	4	4
441	3	3	4	4	4	3	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	3	3	4	4	4	4	4	4	4
444	4	4	4	4	4	3	4	4	3
445	3	3	3	4	4	3	4	4	3
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	3	3	3	4	4	3	3	3	3

449	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai / Unsur	1664	1665	1668	1777	1660	1654	1649	1636	1717	
NRR / Unsur	3,698	3,700	3,707	3,949	3,689	3,676	3,664	3,636	3,816	
NRR tertbg/ unsur	0,410	0,411	0,411	0,438	0,409	0,408	0,407	0,404	0,424	*) 3,722
<b>Survei Zona Integritas Unit pelayanan</b>										**) 93,055

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- ZI = Zona Integritas
- \*) = Jumlah NRR ZI tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,698
U2	Prosedur	3,700
U3	Waktu pelayanan	3,707
U4	Biaya/ tarif	3,949
U5	Produk layanan	3,689
U6	Kompetensi pelaksana	3,676
U7	Perilaku pelaksana	3,664
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,636
U9	Sarana dan prasarana	3,816

**ZI UNIT PELAYANAN : 93,06**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

## BAB V

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Dari hasil yang dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2023 menghasilkan nilai BAIK dalam proses kinerja yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kualitas dan kepuasan kepada “pelanggan / pemohon” dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang antar personil / aparatur pelaku pelayanan yang ada dengan pelanggan / pemohon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah berusaha memenuhi kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan serta kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat / pemohon dalam persyaratan berkas-berkas. Kebijakan telah sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal) dan SOP (Standar Operasional Pelayanan).

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku / petugas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang serta masyarakat / pemohon pada umumnya.

Atas dedikasi dan partisipasi pelaku pelayanan dan masyarakat pemohon pelayanan dokumen administrasi kependudukan kami ucapkan terimakasih.

Sumedang, Oktober 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sumedang



**Drs. H. BANGBANG KUSTIANTORO, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 1969105 199003 1 004



# PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA PELAYANAN DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Periode: Tri Wulan I Tahun 2023

Tanggal Survey \*

Bulan, hari, tahun



Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan \*

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan \*

ASN

TNI/POLRI

PELAJAR/MAHASISWA

KARYAWAN SWASTA

MENGURUS RUMAH TANGGA

Lainnya ..

Jenis Layanan Yang Diterima \*

Kartu keluarga

KTP-el

Akta Kelahiran

Akta Kematian

Surat Pindah

Identitas Kependudukan Digital

Lainnya ..

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KAMI

*(Pilih Kode Huruf Sesuai Jawaban Anda)*

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Pelayanan yang tersedia melalui aplikasi mudah digunakan? \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas? \*

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Anda kecepatan dalam memberikan pelayanan? \*

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Tanpa biaya (Gratis)

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah