



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jl. Prabu Geusan Ulun No. 36, No.Tlp: (0261) 201811,
Website : disdukcapil.sumedangkab.go.id E-mail : disdukcapil@sumedangkab.go.id, 45311.

Sumedang, 30 April 2024

Yth. Pj. Sekretaris Daerah Kabupaten Sumedang
Cq. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sumedang

di
Sumedang

SURAT PENGANTAR
Nomor: 1560/400.12.4.4/VII/2024

No	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Periode (Januari-Maret) Tahun 2024 dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang	1 (Satu) Berkas	Disampaikan dengan hormat, untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sumedang, 30 April 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang,



Drs. H. BANGBANG KUSTIANTORO, M.Si
NIP. 19691015199003 1 004



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I

PERIODE (JANUARI-MARET)

TAHUN 2024

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMEDANG**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2024 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 I Tahun 2024.

Sumedang, 30 April 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang,



Drs. H. BANGBANG KUSTIANTORO, M.Si
NIP. 19691015199003 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Ruang Lingkup	3
BAB II PELAKSANA KEGIATAN.....	4
2.1. Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.1.1. Persiapan Bahan	4
2.1.2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	4
2.1.3. Pengolahan Data	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
3.1. Karakteristik Responden	6
3.2. Deskripsi Hasil.....	8
BAB IV ANALISIS	10
4.1. Analisis	10
4.1.1. Analisis Unavariat	10
4.1.2. Analisis Bivariat.....	11
BAB V PENUTUP	12
5.1. Kesimpulan.....	12
5.2. Saran/Rekomendasi.....	12

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.

1.4. Ruang Lingkup

Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, sebanyak 1.033 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 2024 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 disesuaikan dengan responden yang bersedia mengisi survei.

B. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data bertempat di Kabupaten Sumedang

- Waktu Pengumpulan Data pada Bulan Januari sampai dengan Maret 2024.

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 Online
- 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 tolak ukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pada bab ini akan di jabarkan tentang hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap 1.033 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. Karakteristik Jenis Kelamin

Kajian dari setiap karakteristik jenis kelamin dapat di simpulkan bahwa dari 1.033 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	446	43,17
2	Perempuan	587	56,83
JUMLAH		1.033	100

Responden Perempuan lebih dominan sebagai pengguna jasa Administrasi Kependudukan yaitu sebesar **56,83%** sedangkan yang Laki-Laki hanya sebanyak **43,17%**.

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)	27	2.61
2	Sekolah Menengah Pratama (SMP)	74	7.16
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	754	73.00
4	Diploma (D3)	61	5.90
5	Strata 1 (S1)	115	11.13
6	Strata 2 keatas (S2)	2	0.20
JUMLAH		10.33	100

Melihat data pada table 3.2 Karakteristik Jenis Pendidikan bahwa Tingkat Pendidikan reponden dari sekolah dasar **2,61%**, Sekolah Menengah Pertama **7,16%** Sekolah Menengah Atas **73,00%**, Diploma (D3) **5,90%**, Strata Satu (S1) **11,13%**, Strata 2 (S2) Keatas **0,20%** 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	27	2.61
2	TNI/POLRI	10	0.97
3	Karyawan Swasta	106	10.26
4	Wirausaha	26	2.52
5	Lainnya	864	83.64
JUMLAH		1.033	100

Dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan Lainnya lebih dominan dalam pengurusan dokumen kependudukan sebesar **83,64%**. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat dari jenis pekerjaan tersebut lebih sadar akan pentingnya Dokumen Kependudukan.

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.

3.2. Deskripsi Hasil

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari setiap unsur, diperoleh data sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,704	0,411
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,685	0,409
U3	Waktu Pelayanan	3,654	0,406
U4	Biaya/Tarif	3,950	0,438
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,696	0,410
U6	Kompetensi Pelaksana	3,741	0,415
U7	Perilaku Pelaksana	3,752	0,416
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,733	0,414
U9	Sarana dan Prasarana	3,909	0,434
Jumlah			3,754
Indeks Kepuasan Masyarakat			93,861
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			SANGAT BAIK

Dari tabel di atas dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sebesar **93,861** atau kategori **A** dengan kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

BAB IV ANALISIS

4.1. Analisis

4.1.1. Analisis Unavariat

Analisis Univariat merupakan analisis yang menggambarkan hasil dari penelitian berupa angka-angka. Dan berikut kami sajikan tabel hasil SKM Tahun 2024 Triwulan I sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,704
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,685
U3	Waktu Pelayanan	3,654
U4	Biaya/Tarif	3,950
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,696
U6	Kompetensi Pelaksana	3,741
U7	Perilaku Pelaksana	3,752
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,909
U9	Sarana dan Prasarana	3,733
Jumlah		3,754
Indeks Kepuasan Masyarakat		93,861
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Unit Pelayanan		SANGAT BAIK

1. Pada Tahun 2024 Triwulan I Nilai Tertinggi di peroleh dari unsur Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,950 poin;
2. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tahun 2024 Triwulan I memperoleh 3,909 poin terdapat;
3. Unsur perilaku Pelaksana 2024 Triwulan I memperoleh 3,766 poin;
4. Unsur Waktu Penyelesaian Tahun 2024 Triwulan I memperoleh 3,758 poin;
5. Unsur Kompetensi Pelaksana Tahun 2024 Triwulan I memperoleh 3,741 poin;
6. Unsur Persyaratan Tahun 2024 Triwulan I memperoleh 3.704 poin;
7. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan Tahun 2024 Triwulan I memperoleh 3,696 poin;
8. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Tahun 2024 Triwulan I memperoleh 3,685 poin.

9. Unsur Waktu Pelayanan Tahun 2024 Triwulan I memperoleh 3,654 poin. Berdasarkan hasil analisis dari capaian tahun 2024 Triwulan I seluruh unsur mengalami Nilai Rata-Rata Tertimbang Yang Baik. Dengan demikian untuk capaian target pada tahun 2024 Triwulan I **mencapai target**.

4.1.2. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat yang akan kami uraikan merupakan analisis hubungan antara unsur – unsur penilaian survey yang kami laksanakan sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan dengan Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur akan saling berhubungan dan saling menunjang dikarena di dalam unsur sistem, mekanisme Prosedur akan terdapat unsur persyaratan. Capaian kenaikan unsur persyaratan akan naik seiring dengan sistem, mekanisme prosedur yang simple dan sesuai.
2. Unsur Persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian menurut analisis yang kami laksanakan unsur ini sangat berhubungan dan ketergantungan dimana apabila persyaratan yang sudah ditentukan apabila sudah lengkap maka waktu penyelesaian akan relatif cepat.
3. Unsur persyaratan dengan unsur produk spesifikasi jenis layanan berdasarkan dari analisis yang kami laksanakan terdapat hubungan yaitu persyaratan yang di tetapkan juga tergantung dari jenis produk layanan karena setiap jenis produk layanan akan berbeda persyaratannya, dimana unsur persyaratan harus jelas sesuai dengan unsur jenis layanan/produk layanan. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang unsur persyaratan dengan unsur produk jenis layanan sudah selaras.
4. Unsur produk spesifikasi jenis layanan dengan unsur tarif/biaya berdasarkan dari hasil analisis yang kami laksanakan terdapat hubungan yaitu tarif/biaya tergantung dari jenis produk layanan. Namun pada layanan Administrasi Kependudukan tidak dikenakan tarif/biaya (layanan Administrasi Kependudukan GRATIS).
5. Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur dengan unsur waktu penyelesaian dan unsur produk jenis layanan dari hasil analisis saling berhubungan dan sudah cukup sesuai sehingga bisa mendorong nilai survei kepuasan masyarakat.
6. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur waktu penyelesaian, produk jenis layanan, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah cukup baik dimana unsur kompetensi pelaksana bisa mendorong unsur-unsur pelayanan yang lain capaiannya bisa lebih baik.

7. Unsur Perilaku Pelaksana sangat berhubungan secara langsung dengan semua unsur layanan sehingga perilaku pelaksana merupakan bagian penting pada proses pelayanan. Perilaku pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dengan penerapan budaya layanan 3S (Senyum, Salam, Sapa), budaya perilaku berpakaian yang rapih dan lengkap unsur perilaku pelaksana untuk Tahun 2024 menunjukan nilai yang cukup baik.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil survei yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan April 2024 menghasilkan nilai SANGAT 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 masyarakat 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 baik antara personil/aparatur pelaku pelayanan yang ada dengan 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 Prosedur).

5.2. Saran/Rekomendasi

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diharapkan agar setiap unit layanan yang berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sumedang dapat menindaklanjuti sebagaimana tercantum dalam table dibawah ini :

Tabel Rencana Aksi Tindak Lanjut

NO	UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU	KET
1.	Unsur Waktu Pelayanan	Akan mengidentifikasi SOP	April, Mei, dan Juni	
2.	Unsur Sistem, mekanisme dan Prosedur	Melakukan Sosialisasi SOP secara berkala melalui jejaring sosial atau secara langsung Kepada Masyarakat	April, Mei, dan Juni	
3.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Mempublikasikan Jenis-Jenis Layanan secara berkala melalui Jejaring Media Sosial	April, Mei, dan Juni	

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, 30 April 2024



Drs. H. BANGBANG KUSTIANTORO, M.Si
NIP. 19691015199003 1 004

Survey Kepuasan

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

[Home](#) [Survey Kepuasan](#) [DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL](#)

Survey Kepuasan



Buku Tamu

Silahkan isi data diri anda

NB: Label bertanda (*) Wajib diisi!

Nama

Jenis Kelamin*

 Laki-laki Perempuan

Pendidikan*

Jenis Layanan yang Diterima*

Whatsapp

Usia*

Pekerjaan*

Silahkan isi pertanyaan dibawah ini dengan se-objektif mungkin

I. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?*

- Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?*

- Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?*

- Tidak Cepat
 Kurang Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?*

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ?*

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?*

- Tidak Sopan Dan Ramah
- Kurang Sopan Dan Ramah
- Sopan Dan Ramah
- Sangat Sopan Dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?*

- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas dan prasarana ?*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik