



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I
TAHUN 2021

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 I Tahun 2021 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 aparaturnya 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 2021.

SUMEDANG, 4 April 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMEDANG



H. ACHMAD KUSNADI D., SH., MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19611204 198603 1 007

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 | 10 |
| KESIMPULAN | 10 |

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 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 2021 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 Januari s/d Maret 2021.

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 :

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

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 | 71 | 47.55 |
| 2 | Perempuan | 79 | 52.45 |
| JUMLAH | | 150 | 100 |

Responden Perempuan lebih dominan sebagai pengguna jasa Administrasi Kependudukan yaitu sebesar **52.45%** sedangkan yang Laki-Laki hanya sebanyak **47,55%**.

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) | 25 | 16.67 |
| 2 | Sekolah Menengah Pratama (SMP) | 32 | 21.33 |
| 3 | Sekolah Menengah Atas (SMA) | 70 | 46.68 |
| 4 | Strata 1 (S1) | 19 | 12.66 |
| 5 | Strata 2 keatas (S2) | 4 | 2.66 |
| JUMLAH | | 150 | 100 |

Melihat data pada table 3.2 Karakteristik Jenis Pendidikan bahwa Tingkat Pendidikan reponden dari sekolah dasar **16.67%**, Sekolah Menengah Pertama **21.33%**, Sekolah Menengah Atas **46.68%**, Strata Satu (S1) **12.66%**, Strata 2 (S2) Keatas **2.66%** 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 | 12 | 8.00 |
| 2 | TNI | 5 | 3.33 |
| 3 | Polri | 7 | 4.66 |
| 4 | Karyawan Swasta | 36 | 24.00 |
| 5 | Wirausaha | 27 | 18.00 |
| 6 | Pelajar/Mahasiswa | 38 | 25.35 |
| 7 | Lainnya | 25 | 16.66 |
| JUMLAH | | 150 | 100 |

Dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan pelajar lebih dominan dalam pengurusan dokumen kependudukan sebesar **25,35%**. 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 pahamnya Responden akan pentingnya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

4.2 Pemecahan Masalah

Berdasarkan Analisa Permasalahan tersebut diatas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei 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).

BAB V PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil survei yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2021 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 baik 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, 4 April 2021
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMEDANG



H. ACHMAD KUSNADI D., SH., MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19611204 198603 1 007

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN I 2021**

UNIT PELAYANAN : SKPD DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN SUMEDANG

ALAMAT : Jl. Prabu Geusan Ulun No. 36 Sumedang, Telp./Fax (0261) 201811

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI PER 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 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 27 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| JML DIPINDAHKAN | 135 | 136 | 131 | 154 | 138 | 136 | 141 | 133 | 136 |

| JML PINDAHAN | 135 | 136 | 131 | 154 | 138 | 136 | 141 | 133 | 136 |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 45 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 60 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 78 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| JML DIPINDAHKAN | 291 | 293 | 278 | 330 | 299 | 289 | 301 | 287 | 298 |

| JML PINDAHAN | 291 | 293 | 278 | 330 | 299 | 289 | 301 | 287 | 298 |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 100 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 104 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 105 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 108 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| 119 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 120 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 126 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 128 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 132 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 136 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 140 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| JML DIPINDAHKAN | 451 | 457 | 447 | 511 | 470 | 452 | 459 | 449 | 465 |

| JML PINDAHAN | 451 | 457 | 447 | 511 | 470 | 452 | 459 | 449 | 465 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 143 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 145 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 146 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 147 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Jumlah Nilai per unsur | 518 | 512 | 508 | 571 | 525 | 526 | 535 | 511 | 521 |
| NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : jumlah kuesioner yang terisi | 3.473 | 3.413 | 3.387 | 3.807 | 3.500 | 3.507 | 3.567 | 3.407 | 3.473 |
| NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per Unsur X 0,111 | 0.386 | 0.379 | 0.376 | 0.423 | 0.389 | 0.389 | 0.396 | 0.378 | 0.386 |
| JUMLAH | | | | | | | | | 3.500 |
| IKM Unit | | | | | | | | | 87.505 |

Sumedang, 04 April 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMEDANG



H. ACHMAD KUSNADI D., SH., MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19611204 198603 1 007

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

IKM Unit Pelayanan Dukcapil Kab. Sumedang = 87.51 (Baik)

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

- A. (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
- B. (Baik) : 76.61 - 88.30
- C. (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
- D. (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN SUMEDANG

Tanggal Survey : _____

Jasa Survey : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Usia : .. Tahun

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 L INNY (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (Misal : KTP, Akte Kelahiran, KI , KK, Surat Pindah, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (*Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | | | |
|--|-------------------------|--|-------------------------|
| 1 Persyaratan sudah sesuai dengan jenis pelayanan a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | P*) 1 2 3 4 | 6 Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang baik a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | P*) 1 2 3 4 |
| 2 Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumedang mudah dipahami a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 | 7 Petugas melayani dengan sopan dan ramah a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 |
| 3 Petugas memberikan pelayanan dengan waktu yang cepat a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 | 8 Pengaduan terkait pelayanan ditangani dengan baik a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 |
| 4 Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumedang bebas biaya a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 | 9 Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan sangat baik a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 |
| Produk Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan 5 hasil a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 | | |

KRITIK / SARAN / MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN :

1

2

3

4

5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II
TAHUN 2021

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 II Tahun 2021 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 aparaturnya 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 II Tahun 2021.

SUMEDANG, 4 Juli 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMEDANG



H. ACHMAD KUSNADI D., SH., MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19611204 198603 1 007

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 | 10 |
| KESIMPULAN | 10 |

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 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.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, sebanyak 110 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 2021 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 110 Orang tiap tahap.

B. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data bertempat di Kabupaten Sumedang
- Waktu Pengumpulan Data pada Bulan April s/d Juni 2021.

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 :

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

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 110 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 110 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 | 71 | 64.54 |
| 2 | Perempuan | 39 | 35.46 |
| JUMLAH | | 110 | 100 |

Responden Laki-laki lebih dominan sebagai pengguna jasa Administrasi Kependudukan yaitu sebesar **64.54%** sedangkan yang Perempuan hanya sebanyak **35,46%**.

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) | 18 | 16.67 |
| 2 | Sekolah Menengah Pratama (SMP) | 24 | 21.33 |
| 3 | Sekolah Menengah Atas (SMA) | 51 | 46.68 |
| 4 | Strata 1 (S1) | 14 | 12.66 |
| 5 | Strata 2 keatas (S2) | 3 | 2.66 |
| JUMLAH | | 110 | 100 |

Melihat data pada table 3.2 Karakteristik Jenis Pendidikan bahwa Tingkat Pendidikan reponden dari sekolah dasar **16.67%**, Sekolah Menengah Pertama **21.33%**, Sekolah Menengah Atas **46.68%**, Strata Satu (S1) **12.66%**, Strata 2 (S2) Keatas **2.66%** 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 | 8.00 |
| 2 | TNI | 3 | 3.33 |
| 3 | Polri | 5 | 4.66 |
| 4 | Karyawan Swasta | 26 | 24.00 |
| 5 | Wirausaha | 20 | 18.00 |
| 6 | Pelajar/Mahasiswa | 28 | 25.35 |
| 7 | Lainnya | 18 | 16.66 |
| JUMLAH | | 110 | 100 |

Dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan pelajar lebih dominan dalam pengurusan dokumen kependudukan sebesar **25,35%**. 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 pahamnya Responden akan pentingnya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

4.2 Pemecahan Masalah

Berdasarkan Analisa Permasalahan tersebut diatas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei 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).

BAB V PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil survei yang dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2021 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 baik 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, 4 Juli 2021
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMEDANG



H. ACHMAD KUSNADI D., SH., MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19611204 198603 1 007

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN II 2021**

UNIT PELAYANAN : SKPD DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN SUMEDANG

ALAMAT : Jl. Prabu Geusan Ulun No. 36 Sumedang, Telp./Fax (0261) 201811

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 37 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 75 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 76 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 79 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 84 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 91 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 98 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 109 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Jumlah Nilai per unsur | 379 | 385 | 387 | 429 | 385 | 397 | 393 | 376 | 416 |
| NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : jumlah kuesioner yang terisi | 3.445 | 3.500 | 3.518 | 3.900 | 3.500 | 3.609 | 3.573 | 3.418 | 3.782 |
| NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per Unsur X 0,111 | 0.382 | 0.389 | 0.391 | 0.433 | 0.389 | 0.401 | 0.397 | 0.379 | 0.420 |
| JUMLAH NRR | | | | | | | | | 3.579 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | 89.481 |

Sumedang, 4 Juli 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMEDANG



H. ACHMAD KUSNADI D., SH., MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 1961 204 198603 1 007

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

IKM Unit Pelayanan Dukcapil Kab. Sumedang = 87.51 (Baik)

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

- A. (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
- B. (Baik) : 76.61 - 88.30
- C. (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
- D. (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN SUMEDANG

Tanggal Survey :

Jasa Survey : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin :

L P

Usia : .. Tahun

Pendidikan :

SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan :

PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 L INNY .. (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

.. (Misal : KTP, Akte Kelahiran, KI , KK, Surat Pindah, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(*Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | | | |
|--|-------------------------|--|-------------------------|
| 1 Persyaratan sudah sesuai dengan jenis pelayanan a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | P*) 1 2 3 4 | 6 Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang baik a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | P*) 1 2 3 4 |
| 2 Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumedang mudah dipahami a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 | 7 Petugas melayani dengan sopan dan ramah a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 |
| 3 Petugas memberikan pelayanan dengan waktu yang cepat a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 | 8 Pengaduan terkait pelayanan ditangani dengan baik a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 |
| 4 Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumedang bebas biaya a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 | 9 Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan sangat baik a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 |
| Produk Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan 5 hasil a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju | 1 2 3 4 | | |

KRITIK / SARAN / MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN :

1

2

3

4

5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III
TAHUN 2021

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMEDANG

REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUJASAN LAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Triwulan 3 TAHUN 2021

| NO | RESPONDEN | ITEM PERTANYAAN | | | | | | | | | | SARAN / MASUKAN |
|----|-------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | Responden1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | Perlu ditunjang dengan sarana parkir kendaraan yang memadai |
| 2 | Responden2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Petugas nya sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. . |
| 3 | Responden3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Supaya lebih ditingkatkan lagi dalam Pelayanan terutama dalam hal Etika menghadapi Masyarakat |
| 4 | Responden4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | Jangan ada alasan kehabisan blanko atau ribbon dll Terima kasih |
| 5 | Responden5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | Lebih di tingkatkan lagi pelayanan,sarana n prasarana. |
| 6 | Responden6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Perlu ditingkatkannya sosialisasi tentang manfaat akte kelahiran. |
| 7 | Responden7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | Sukses selalu untuk disdukcapil Semoga seluruh karyawan dan karyawatnya selalu diberi kesehatan agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik, trims |
| 8 | Responden8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | Semoga ke depannya pelayanan disdukcapil meningkat pesat |
| 9 | Responden9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Sarana dan prasarana lebih ditingkatkan lebih baik lagi |
| 10 | Responden10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | sarana dan prasarana lebih ditingkatkan lagi |
| 11 | Responden11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | Semoga tetap dipertahankan |
| 12 | Responden12 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Lebih ditingkatkan lagi |
| 13 | Responden13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Mohon ditambah lagi sarana dan prasarana untuk memaksimalkan pelayanan |
| 14 | Responden14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Untuk lebih dipercepat lagi prosesnya |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | Responden15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Untuk pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi. |
| 16 | Responden16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Untuk pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi. |
| 17 | Responden17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Dalam melaksanakan pelayanan janganlah mempersulit walaupun ada kekurangan persyaratan yang sekiranya tidak begitu meragukan data yang ada terima saja. |
| 18 | Responden18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | TERIMA KASIH DAN SANGAT TERBANTU DI PENDEMI INI |
| 19 | Responden19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Agar lebih cepat lagi dlm pelayanan dan cepat tanggap dlm mengatasi keluhan masyarakat |
| 20 | Responden20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | Semangat.. terus tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi |
| 21 | Responden21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | semua pelayanan harus d tingkatkan lagi |
| 22 | Responden22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | Sarana dan prasarana harus diutamakan |
| 23 | Responden23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | layanan saat ini sudah baik. harapan kedepan semakin baik |
| 24 | Responden24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan |
| 25 | Responden25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | Tingkatkan sarana dan prasarana |
| 26 | Responden26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | Tingkatkan sarana dan prasarana nya. |
| 27 | Responden27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | Lebih ditingkatkan dalam sarana dan Prasarana |
| 28 | Responden28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Lebih ditingkatkan lagi dalam Pelayanan juga sarana dan prasarana nya |
| 29 | Responden29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Menurut saya tinggkatkan lagi kecepatan pelayanan agar bisa d pake dengan baik |
| 30 | Responden30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | Tingkatkan |
| 31 | Responden31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Good |
| 32 | Responden32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Sudah bagus, Semoga tidak ada pungli |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33 | Responden33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Ditingkatkan kembali pelayanannya menjadi sangat lebih baik |
| 34 | Responden34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | Semoga ke depannya sarana dan prasaran lebih meningkat pesat |
| 35 | Responden35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | Tetap melayani masyarakat dengan sepenuh hati, sukses selalu. |
| 36 | Responden36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Sudah baik, mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya |
| 37 | Responden37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | Untuk peremajaan alat perekaman e KTP yang ada di kecamatan |
| 38 | Responden38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya |
| 39 | Responden39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | Semoga tetap melayani dengan sepenuh hati |
| 40 | Responden40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | - |
| 41 | Responden41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | dalam masa pandemi ini pelayanan adminduk mpp tetap buka tp hrs d batasi |
| 42 | Responden42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Terimakasih |
| 43 | Responden43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Lebih di tingkatkan lagi dalam segi pelayanan,sarana & prasarana |
| 44 | Responden44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | Semoga pelayanan ktp bisa lebih cepat prosesnya |
| 45 | Responden45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | Saran. Banyak masyarakat yang di arahkan mengurus data ke aplikasi, sementara setelah mengisi semua persyaratan di aplikasi tidak ada kejelasan lebih lanjut tentang pemberian informasi kapan dokumen akan beres, dan tidak ada layanan call center yg bisa dihubungi, sehingga saat mau menanyakan kepastian kapan dokumen selesai itu kami bingung. Dan nomor watsap yg di cantumkan di web silasidakep juga tidak aktif bahkan nomernya juga tidak terdaftar. Haturnuhun ka petugas kecamatan Buahdua anu tos kersa ngabantosan ngadamel surat pindah kaluar |
| 46 | Responden46 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | cukup puas |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 47 | Responden47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | Kedepannya dipermudah lagi |
| 48 | Responden48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | Agar ditingkatkan penanganan pengaduan layanan |
| 49 | Responden49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Terus tetap ditingkatkan supaya lebih baik lagi |
| 50 | Responden50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Terus tetap ditingkatkan supaya lebih baik lagi |
| 51 | Responden51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pertahankan kualitas pelayanannya |
| 52 | Responden52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pertahankan kualitas pelayanannya |
| 53 | Responden53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pelayanan sangat membantu sekali, ketika ada keterlambatan pengiriman KK petugas(Bu Dini) sangat membantu, hingga selesai |
| 54 | Responden54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Semoga ditigkatkn lagi pelayanannya |
| 55 | Responden55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Semoga ditigkatkn lagi pelayanannya |
| 56 | Responden56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Semoga ditigkatkn lagi pelayanannya |
| 57 | Responden57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Semoga ditigkatkn lagi pelayanannya |
| 58 | Responden58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Mohon diperhatikan setiap kebutuhan baik masyarakat maupun pegawai disduk |
| 59 | Responden59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | Narahubung diperbaaiki lagi supaya ada tanggapan dari orang dinas. |
| 60 | Responden60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Good |
| 61 | Responden61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | sarana dan prasarana semakin ditingkatkan |
| 62 | Responden62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | disdukcapil go digital |
| 63 | Responden63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | okeh |
| 64 | Responden64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | okeh |
| 65 | Responden65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Agar lebih di permudah pelayanan secara online |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 66 | Responden66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | saya sangat puas dengan pelayanan DISDUKCAPIL |
| 67 | Responden67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | sangat puas dengan layanan DISDUKCAPIL |
| 68 | Responden68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | saya sangat puas dengan layanan DISDUKCAPIL |
| 69 | Responden69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pertahankan Kualitas Pelayanan Publik-nya. |
| 70 | Responden70 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | Perjelas posisi/tracking berkas di apk online, diantara : input/daptar Verifikasi/penyampaian kurang syarat Proses/edit Cetak Kirim/diambil Semoga disdukcapil lebih baik lagi |
| 71 | Responden71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pertahankan Pelayanannya |
| 72 | Responden72 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | semoga lebih baik lagi |
| 73 | Responden73 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | good government |
| 74 | Responden74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya |
| 75 | Responden75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | lebih di tingkatkan lagi |
| 76 | Responden76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | agar pelayan lebih di permudah lagi |
| 77 | Responden77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pertahankan kinerjanya |
| 78 | Responden78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Petugas pelayanan harus murah senyum |
| 79 | Responden79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | Semangat bekerja saja semoga disdukcapil tetap terus mengutamakan kepuasan masyarakat. |
| 80 | Responden80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Pelayanan lebih ditingkatkan lagi |
| 81 | Responden81 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | Tingkatkan layanan online |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 82 | Responden82 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Diharapkan dapat terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yg lebih baik lagi. |
| 83 | Responden83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Sangat memuaskan |
| 84 | Responden84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pelayanan sangat memuaskan |
| 85 | Responden85 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Semoga dapat semakin baik lagi dalam pelayanan |
| 86 | Responden86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pelayanan sangat memuaskan |
| 87 | Responden87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pelayanan sangat cepat |
| 88 | Responden88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | tetap semangat para pegawai disduksemoga lebih sabar lagi dalam melayani masarakat |
| 89 | Responden89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Sangat memuaskan |
| 90 | Responden90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Pelayan yang cepat dan akurat |
| 91 | Responden91 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Pelayanan yang cepat dan ramah |
| 92 | Responden92 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | Semoga kedepannya disdukcapil sumedang semakin lebih baik lagi. |
| 93 | Responden93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | Ditingkatkan lg keramahan dalam melayani masyarakat |
| 94 | Responden94 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | Tingkatkan layanan online |
| 95 | Responden95 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Semoga dapat semakin baik lagi dalam pelayanan |
| 96 | Responden96 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | Pelayananya lebih di tingkatkan Agar lebih baik dan cepat |
| 97 | Responden97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Tingkat kan lagi kinerja dan waktunya di kelola dengan baik |
| 98 | Responden98 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | Lebih di perbaiki lagi setiap layanan |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 99 | Responden99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Khusus pelayanan kalau fasilitasi ada wifi gratis untuk bisa di akses secara gratis bagi masyarakat yang sedang membuat administrasi kependudukan |
| 100 | Responden100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Jangan banyak berbelit belit untuk aturan pelayanan permudah lah sesuai aturan |
| 101 | Responden101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Tingkat lagi untuk pengelolaan sdm yang ada |
| 102 | Responden102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Kurang pengelolaan sdm |
| 103 | Responden103 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | Untuk penanganan pengaduan pelayanan mohon nomor narahubung difungsikan dengan maksimal |
| 104 | Responden104 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pertahankan mengutamakan masyarakat |
| 105 | Responden105 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Lebih mengutamakan masyarakat |
| 106 | Responden106 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0 | kepada pelayanan di MPP mungkin harus lebih ramah tamah lagi kepada msyarakat yg membutuhkan bantuan |
| 107 | Responden107 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Lebih semangat terus disdukcapil. |
| 108 | Responden108 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Pelayanan lebih baik |
| 109 | Responden109 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | Tingkatkan profesionalisme seluruh aparat disdukcapil ttg pelayanan kependudukan |
| 110 | Responden110 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | kualita dan prasarana lebih ditingkatkan lg |
| 111 | Responden111 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | Pelayanannya sudah baik :) |
| 112 | Responden112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Layanan lebih di percepat dalam pengiriman . |
| 113 | Responden113 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Lebih di percepat lagi pelayanannya |
| 114 | Responden114 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya |
| 115 | Responden115 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | Semoga terus di tingkatkan |
| 116 | Responden116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | Masyarakat sumedang selalu menginginkan pelayanan terbaik |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 117 | Responden117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | Mohon lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana spy lebih bisa meningkatkan hasil pelayanan |
| 118 | Responden118 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Sudah cukup baik |
| 119 | Responden119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | Semoga pelayanan kantor disduk disini semakin profesional, agar kantor disduk sumedang menjadi disduk terbaik dari kantor2 disduk lain yang ada di provinsi jawa barat. |
| 120 | Responden120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | Pertahankan pelayanan yang baiknya, kalo bisa tingkatan |

3.3917 3.3833 3.2667 3.9667 3.425 3.375 3.3917 3.2 3.7583
0.3731 0.3722 0.3593 0.4363 0.3768 0.3713 0.3731 0.352 0.4134

Rata-rata dari setiap item pertanyaan

3.427417 Jumlah

85.68542 Nilai Mutu Pelayanan

B Kriteria

Persentase pertanyaan 10

Puas 99.1666666666667%

Tidak Puas 0.833333333333333%

Sumedang, 30 September 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sumedang



H. ACHMAD KUSNADI D, SH., MM.

NIP. 19611204 198603 1 007