

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
Kuningan

**TRIWULAN II
2025**



(0232)873969



disdukcapilkab.kuningan@gmail.com



Jalan RE. Martadinata No. 256 Ancaran

KATA PENGANTAR

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

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

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kuningan selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kuningan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimasa yang akan datang

.Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Kuningan, 26 Juni 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUNINGAN



Drs. YUDI NUGRAHA, M.Pd.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660915 199303 1 010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Hukum 2

1.3. Pengertian Umum 3

1.4. Maksud dan Tujuan 4

1.5. Manfaat 5

1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai 6

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN 7

2.1. Ruang Lingkup 7

2.2. Tahapan Kegiatan Survey 7

2.2.1. Persiapan 7

2.2.2. Pengumpulan Data 8

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data 8

2.2.4. Penyusunan Laporan 8

BAB III HASIL PENGUKURAN 9

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan 9

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 12

4.1. Kesimpulan 12

4.2. Rekomendasi 12

4.3. Saran –Saran 13

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan 9

Tabel 2. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat IKM 9 Unsur
Pelayanan 10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuisisioner IKM

Lampiran 2. Identifikasi Data Responden IKM

Lampiran 3. Pengolahan Data IKM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

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

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media

pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerjapelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2025 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan telah mendapatkan Rekomendasi Dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuningan, dengan Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Nomor B-166/BPS/32080/OT.130/7/2022 Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Bupati Kuningan Nomor : 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kuningan.

1.3. Pengertian Umum

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

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

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

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. Manfaat

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

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturn penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
9. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai

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

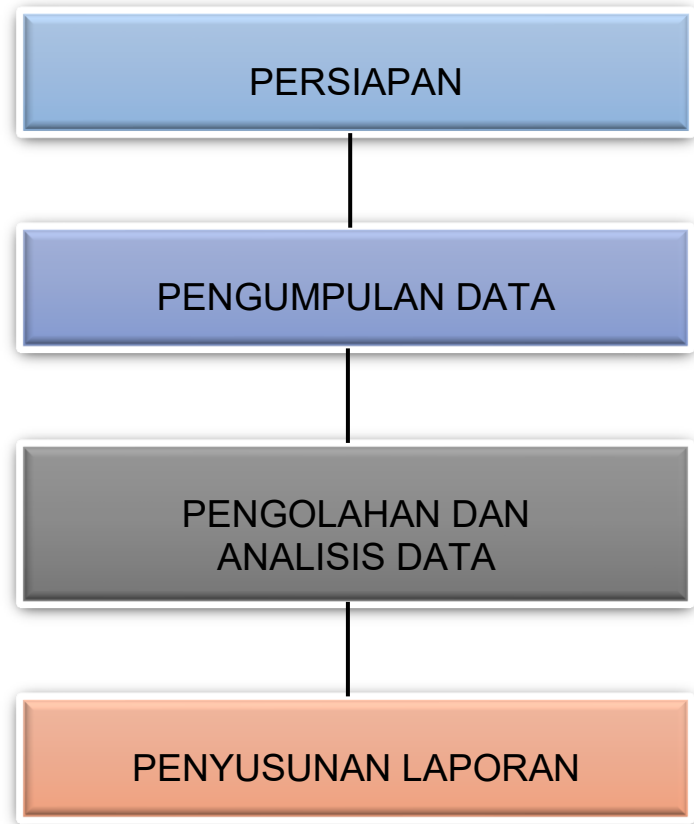
BAB II
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan April s/d. Juni Tahun 2025 dengan mengedarkan 50 (lima puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.2. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut :



2.2.1. Pesiapan

Pada tahapan ini dalam pembahasan kuisioner, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kuningan dan brifieng serta role play kepada para interviewer (petugas) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

2.2.2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui Pengisian kuesioner. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 50 (lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dari tanggal 1 April s.d 25 Juni tahun 2025.

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat..

2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III
HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (50 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 13 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur,yaitu :

- 1. Persyaratan
- 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- 4. Biaya / Tarif Pelayanan
- 5. Kesesuaian Produk Layanan
- 6. Kompetensi Pelaksanaan
- 7. Perilaku Petugas
- 8. Sarana dan Prasarana
- 9. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 82,78. Dengan angka Indeks sebesar ini maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 81,26 - 100,00.

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

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 - 2,50	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	BAIK
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3.32
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.28
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.30
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	3.94
5.	Kesesuaian Produk Layanan	3.28
6.	Kompetensi Pelaksanaan	3.28
7.	Perilaku Petugas	3.24
8.	Sarana dan Prasarana	2.90
9.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.26
Rata – Rata Nilai Interval IKM		3,31

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,31 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya / Tarif (rata-rata 3,94) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Sarana Prasarana (rata-rata 2,90). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya / Tarif ,sedangkan pada Sarana Prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,31 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil umumnya sangat baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan

tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,25 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,31 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Sarana Prasarana (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,90). Sedangkan 2 (Dua) unsur lainnya kualitas pelayanan masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

1. Sarana Prasarana (2,90)
2. Perilaku Petugas (3,24)

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 - 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 82,78;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya / Tarif (rata-rata 3,94), sedangkan unsur unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah Sarana Prasarana dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,90 ;
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada 2 (Dua) unsur yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
 1. Sarana Prasarana (2,90)
 2. Perilaku Petugas (3,24)

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Peningkatan Kecepatan Pelayanan, Peningkatan Kedisiplinan petugas pelayanan, Peningkatan pelayanan dengan penyederhanaan proses dan pemberian pelayanan yang lebih baik;
- b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon, SMS dan media on line (WEB);
- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - (1) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
 - (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

- d. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan karyawan dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai PNS;
- e. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- f. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati.

4.3 Saran-Saran

1. Secara keseluruhan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan dengan baik, hal ini terbukti jarang adanya aduan yang masuk dan diharapkan kedepannya lebih baik lagi. Kami mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan dari Bagian Organisasi sehingga kami dapat melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil secara baik tanpa mengalami kesulitan dan hambatan yang berarti.
2. Tim menyarankan agar petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan pada loket/outlet penerimaan berkas persyaratan dan pengambilan dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Pencatatan Sipil, sopan, ramah dan murah senyum serta memiliki rasa simpati dan empati terhadap pelanggan layanan.
3. Agar unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang telah dicapai.

LAMPIRAN

**HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN
TRIWULAN II (DUA)
061 / / Sekretariat**

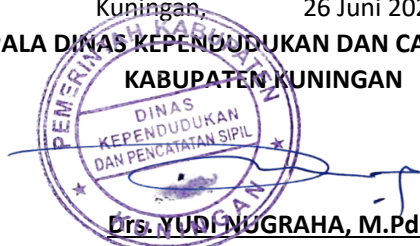
PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NILAI IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) 82,78 Mutu Pelayanan : A Kinerja Unit Pelaynan : BAIK				RESPONDEN Jumlah50 orang Jenis Kelamin L27 orang P23 orang Pendidikan SD10 orang SMP7 orang SMA25 orang DIII3 orang D IV/ S15 orang S20 orang S30 orang Usia < 250 orang 25 - 450 orang > 460 orang																																											
Unsur Penilaian Hasil <table><tr><td></td><td>NRR</td><td>IKMU</td><td>Nilai</td></tr><tr><td>1 Persyaratan</td><td>3,32</td><td>83,00</td><td>A</td></tr><tr><td>2 Kemudahan Prosedur Pelayanan</td><td>3,28</td><td>82,00</td><td>A</td></tr><tr><td>3 Waktu Penyelesaian</td><td>3,30</td><td>82,50</td><td>A</td></tr><tr><td>4 Biaya / Tarif</td><td>3,94</td><td>98,50</td><td>A</td></tr><tr><td>5 Kesesuaian Produk Layanan</td><td>3,28</td><td>82,00</td><td>A</td></tr><tr><td>6 Kompetensi Pelaksana</td><td>3,28</td><td>82,00</td><td>A</td></tr><tr><td>7 Perilaku Petugas</td><td>3,24</td><td>81,00</td><td>B</td></tr><tr><td>8 Sarana dan Prasarana</td><td>2,90</td><td>72,50</td><td>B</td></tr><tr><td>9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan</td><td>3,26</td><td>81,50</td><td>A</td></tr></table>					NRR	IKMU	Nilai	1 Persyaratan	3,32	83,00	A	2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,28	82,00	A	3 Waktu Penyelesaian	3,30	82,50	A	4 Biaya / Tarif	3,94	98,50	A	5 Kesesuaian Produk Layanan	3,28	82,00	A	6 Kompetensi Pelaksana	3,28	82,00	A	7 Perilaku Petugas	3,24	81,00	B	8 Sarana dan Prasarana	2,90	72,50	B	9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,26	81,50	A	PERIODE SURVEI: 1 April 2025 sampai dengan 25 Juni 2025			
	NRR	IKMU	Nilai																																												
1 Persyaratan	3,32	83,00	A																																												
2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,28	82,00	A																																												
3 Waktu Penyelesaian	3,30	82,50	A																																												
4 Biaya / Tarif	3,94	98,50	A																																												
5 Kesesuaian Produk Layanan	3,28	82,00	A																																												
6 Kompetensi Pelaksana	3,28	82,00	A																																												
7 Perilaku Petugas	3,24	81,00	B																																												
8 Sarana dan Prasarana	2,90	72,50	B																																												
9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,26	81,50	A																																												
RENCANA TINDAK LANJUT: 3,31																																															
Meningkatkan performa pelayanan dan sosialisasi, terutama terhadap unsur yang dinilai kurang.																																															
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK MEMAJUKAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MEMBAHAGIAKAN MASYARAKAT																																															

Kriteria 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

Kuningan, 26 Juni 2025
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**


Drs. YUDI NUGRAHA, M.Pd
 Pembina Utama Muda
 19660915 199303 1 010

25 Juni 2025

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 02 - 04 - 2025
Jam Survei : 08.50

Nomor Responden :

01

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia : 19 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

Lainnya (sebutkan) : pelajar

Jenis Pelayanan yang diterima : bikin KTP

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai ☒ Sesuai b. Kurang Sesuai ☐ d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah ☒ Sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☐ d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah ☒ Mudah b. Kurang Mudah ☐ d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk ☒ Baik b. Cukup ☐ d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat ☒ Cepat b. Kurang Cepat ☐ d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada ☐ c. Berfungsi kurang maksimal b. Ada tapi tidak berfungsi ☒ d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal ☐ c. Murah b. Mahal ☒ d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai ☐ c. Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten ☒ Kompeten b. Kurang Kompeten ☐ d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 1 - 04 - 2025

Nomor Responden :

02

Jam Survei :

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Usia : 23 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima : Membuat KK

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 2 - 4 - 2025

Nomor Responden :

03

Jam Survei :

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : 34 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima : AKTA + KK + KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 2 April 2015

Nomor Responden :

04

Jam Survei :

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Usia : 41 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima

KTP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 2 April 2025

Nomor Responden :

05

Jam Survei :

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : 45 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSSAHA

Lainnya (sebutkan) : Buruh

Jenis Pelayanan yang diterima : KK

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei :

Nomor Responden

07

Jam Survei :

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Usia : 52 Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima

: Surat Pindah

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 4 April 2023
Jam Survei : 10:15

Nomor Responden :

08

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia : 22 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

Pembuatan KTP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 01 - 01 - 2025
Jam Survei : 10:35

Nomor Responden :

09

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : 29 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☒ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima : membuat KK dan akte.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 5-4-2018
Jam Survei : 10:10

Nomor Responden :

10

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia : 46 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

Pembuatan Kartu Keluarga

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / // huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 5.4.2025
Jam Survei : 10.15

Nomor Responden :

11

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia : 37 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

Pembuatan Surat Pinder

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 5 - 11 - 2025

Nomor Responden :

12

Jam Survei : 9 : 45

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Usia : 34 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

KK dan KTP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 5.11.2028
Jam Survei : 10.30

Nomor Responden :

13

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia : 48 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima : Akta Kematian

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 6 - 4 - 2028
Jam Survei : 9:20

Nomor Responden :

14

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : 53 Tahun
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

KK

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 6-4-2024 Nomor Responden : 15
Jam Survei : 9.45

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia : 43 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima : Pembuatan Kartu Keluarga KTP dan Akta lahir

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

7 9 2025

Nomor Responden

16

Jam Survei

10 10

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☒

Laki-laki

☐

Perempuan

Usia

31

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☒

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima

Surat Pindah

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 04 - 10 2015
Jam Survei : 08.30

Nomor Responden :

17

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : 28 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

KTP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 9-11-2018 Nomor Responden : 18
Jam Survei : 9.15

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : 45 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUUSAHA

Lainnya (sebutkan) : _____

Jenis Pelayanan yang diterima : Akta Kematian

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 10-11-2025
Jam Survei : 10:15
Nomor Responden : 19

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : 51 Tahun
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) : _____

Jenis Pelayanan yang diterima : Kartu Keluarga

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

10 - 11 - 2020

Nomor Responden

20

Jam Survei

10 : 15

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☒

Laki-laki

☐

Perempuan

Usia

21

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☐

SMA

☐

D1

☐

D2

☒

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☒

SWASTA

☐

WIRTAUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima

Surat Pinde dan Lk

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei :

11-11-2023

Nomor Responden :

21

Jam Survei :

10.45

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin :

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia :

44

Tahun

Pendidikan :

☒

SD

☐

SMP

☐

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan :

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

KTP + KK

Jenis Pelayanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

11.11.2018

Nama Responden

22

Jam Survei

14.00

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin



Laki-laki



Perempuan

Usia

50

Tahun

Pendidikan



SD



SMP



SMA



D1



D2



S1



S2



S3

Pekerjaan



PNS



TNI



POLRI



SWASTA



WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima

Akta Kematian

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 11-11-2024
Jam Survei : 8:30
Nomor Responden : 23

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Usia : 35 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) : _____

Jenis Pelayanan yang diterima : KTP

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah d. Sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah e. Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk ☒ b. Baik b. Cukup d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat e. Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada c. Berfungsi kurang maksimal b. Ada tapi tidak berfungsi ☒ d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal ☒ d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai ☒ c. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten e. Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN : 	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 11-11-2018
Jam Survei : 10:30

Nomor Responden :

24

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia : 26 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) : _____

Jenis Pelayanan yang diterima : Wp

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai ☒ c. Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah c. Mudah b. Kurang Mudah ☒ d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk c. Baik ☒ b. Cukup d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat ☒ c. Cepat b. Kurang Cepat ☒ d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada ☒ c. Berfungsi kurang maksimal b. Ada tapi tidak berfungsi ☒ d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal ☒ c. Murah b. Mahal ☒ d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten ☒ c. Kompeten b. Kurang Kompeten ☒ d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN : 	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 15-04-2028
Jam Survei : 10:15
Nomor Responden : 25

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : 32 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWAHA

Lainnya (sebutkan) : _____

Jenis Pelayanan yang diterima : Kartu Keluarga

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara penilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah ☒ Sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah ☒ Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk ☒ Baik b. Cukup d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat c. Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada c. Berfungsi kurang maksimal b. Ada tapi tidak berfungsi ☒ Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai ☒ Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten ☒ Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN : 	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 16 - 11 - 2023
Jam Survei : 8:30

Nomor Responden :

26

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Usia : 45 Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

Surat Pindah

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 16-11-2025
Jam Survei : 10:30

Nomor Responden :

27

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : 40 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

WSP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 17 - 4 - 2025
Jam Survei : 10.15

Nomor Responden :

28

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia : 32 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. ☒ Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. ☐ Sopan dan ramah d. ☒ Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. ☒ Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. ☒ Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. ☒ Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. ☒ Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. ☒ Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. ☒ Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. ☒ Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 17-4-2025
Jam Survei : 10:35
Nomor Responden : 29

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : 41 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima : Rambuatan KTP

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai ☒ Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah ☒ Sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah c. Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk ☒ Baik b. Cukup d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat ☒ Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada ☒ Berfungsi kurang maksimal b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal ☒ Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai ☒ Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten ☒ Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN : 	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 21 - 4 - 2019
Jam Survei : 3:30

Nomor Responden :

30

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : 11 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

KTP Baru

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 21-11-2018 Nomor Responden : 31
Jam Survei : 10.45

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : 24 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima : KK dan KRP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / // huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei :

22-4-2025

Nomor Responden :

32

Jam Survei :

10:35

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin :



Laki-laki



Perempuan

Usia :

33

Tahun

Pendidikan :



SD



SMP



SMA



D1



D2



S1



S2



S3

Pekerjaan :



PNS



TNI



POLRI



SWASTA



WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :

Surat Pindah

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

5.5.19
00

Nomor Responden

33

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia

31

Tahun

Pendidikan

☒

SD

☐

SMP

☐

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☒

WIRTAUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima

Rembukan KTP dan KK

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 03 Juni 2021 Nomor Responden : 34
Jam Survei : 09.15

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : 35 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) : _____

Jenis Pelayanan yang diterima : Perawatan mata dan kk

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

03 - 04 - 2021

Nomor Responden

35

Jam Survei

09 - 10

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☒

Laki-laki

☐

Perempuan

Usia

32

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☒

SMP

☐

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRASWAHA

Lainnya (sebutkan)

Arak

Jenis Pelayanan yang diterima

Revisi/ulangi K/L

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei : 01 Juni 2019
Jam Survei : 08.25

Nomor Responden :

36

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Usia : 45 Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSSA

Lainnya (sebutkan) : IPT

Jenis Pelayanan yang diterima : Pembuat KTP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

4 6 25
08 01

Nomor Responden

37

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☒

Laki-laki

☐

Perempuan

Usia

20

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☒

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRAUSSA

Lainnya (sebutkan) :

MAHASISWA

Jenis Pelayanan yang diterima

kep

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

1 April 2025
09.10

Nomor Responden

38

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia

☐

17 Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☒

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRASWAHA

Lainnya (sebutkan)

pelajar
finansial ttp

Jenis Pelayanan yang diterima

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / v / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

05 Juni 2015

Nomor Responden

39

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia

☐

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☒

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☒

SWASTA

☐

WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

5 Juni 2023

Nomor Responden

40

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☒

Laki-laki

☐

Perempuan

Usia

☐

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☒

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRALUSAHA

Lainnya (sebutkan)

pelajar

Jenis Pelayanan yang diterima

SIKIP KIP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

5 Juni 2025

Nomor Responden

41

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia

12

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☒

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☒

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRALUSAHA

Lainnya (sebutkan)

PNS

Jenis Pelayanan yang diterima

KIP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

5 Juni 2025

Nomor Responden

42

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin



Laki-laki



Perempuan

Usia

49

Tahun

Pendidikan



SD



SMP



SMA



D1



D2



S1



S2



S3

Pekerjaan



PNS



TNI



POLRI



SWASTA



WIRAUHAHA

Lainnya (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima

Pelayanan Akta

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

10 Juni 2025

Nomor Responden

43

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia

21

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☒

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRAUSSAHA

Lainnya (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima

Surat pindah

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

10 Mei 2024

Nama Responden

44

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia

17

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☒

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRTAUSAHA

Lainnya (sebutkan)

Relator

Jenis Pelayanan yang diterima

pembuatan KTP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

10 Juni 2013

Nomor Responden

45

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin



Laki-laki



Perempuan

Usia

51

Tahun

Pendidikan



SD



SMP



SMA



D1



D2



S1



S2



S3

Pekerjaan



PNS



TH



PELRI



SWASTA



WIRALISAKA

Lainnya (sebutkan)

buruh

Jenis Pelayanan yang diterima

KK

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

10 Juni 2018

Nomor Responden

46

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☒

Laki-laki

☐

Perempuan

Usia

46

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☒

SMP

☐

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☒

WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima

KE + Alfa Lahir

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

12 - 06 - 2025

Nomor Responden

47

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia

50

Tahun

Pendidikan

☒

SD

☐

SMP

☐

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRTAUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

IRT

Jenis Pelayanan yang diterima

KTP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / // huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

12 - 6 - 2015

Nomor Responden

48

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☒

Laki-laki

☐

Perempuan

Usia

39

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☐

SMA

☐

D1

☐

D2

☒

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☒

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRASWAHA

Lainnya (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima

Akta Kematian

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal Survei

21 - 06 - 2020

Halaman Responden

49

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia

41

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☒

SMP

☐

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

THN

☐

POUR

☐

SWASTA

☐

WIRTAUSAHA

Lainnya (sebutkan)

IRT

Jenis Pelayanan yang diterima

KTP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / ✓ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAH**

Tanggal Survei

23 - Juli - 2023

Nama Responden

50

Jam Survei

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

☐

Laki-laki

☒

Perempuan

Usia

☐

Tahun

Pendidikan

☐

SD

☐

SMP

☐

SMA

☐

D1

☐

D2

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☒

SWASTA

☐

WIRASAMA

Lainnya (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima

KIP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / // huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :