

**HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN
SEMESTER I (SATU)
061 /051a/Sekretariat**

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

<p>NILAI IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</p> <h1 style="font-size: 2em; margin: 10px 0;">78,92</h1> <p>Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelayan : BAIK</p>	<p>RESPONDEN</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Jumlah</td> <td></td> <td style="text-align: right;">50 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Jenis Kelamin</td> <td>L</td> <td style="text-align: right;">27 orang</td> </tr> <tr> <td>P</td> <td style="text-align: right;">23 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Pendidikan</td> <td>SD</td> <td style="text-align: right;">7 orang</td> </tr> <tr> <td>SMP</td> <td style="text-align: right;">9 orang</td> </tr> <tr> <td>SMA</td> <td style="text-align: right;">28 orang</td> </tr> <tr> <td>DIII</td> <td style="text-align: right;">2 orang</td> </tr> <tr> <td>D IV/ S1</td> <td style="text-align: right;">2 orang</td> </tr> <tr> <td>S2</td> <td style="text-align: right;">1 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S3</td> <td style="text-align: right;">1 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Usia</td> <td>< 25</td> <td style="text-align: right;">18 orang</td> </tr> <tr> <td>25 - 45</td> <td style="text-align: right;">28 orang</td> </tr> <tr> <td>> 46</td> <td style="text-align: right;">4 orang</td> </tr> </table>	Jumlah		50 orang	Jenis Kelamin	L	27 orang	P	23 orang	Pendidikan	SD	7 orang	SMP	9 orang	SMA	28 orang	DIII	2 orang	D IV/ S1	2 orang	S2	1 orang		S3	1 orang	Usia	< 25	18 orang	25 - 45	28 orang	> 46	4 orang																												
Jumlah		50 orang																																																										
Jenis Kelamin	L	27 orang																																																										
	P	23 orang																																																										
Pendidikan	SD	7 orang																																																										
	SMP	9 orang																																																										
	SMA	28 orang																																																										
	DIII	2 orang																																																										
	D IV/ S1	2 orang																																																										
	S2	1 orang																																																										
	S3	1 orang																																																										
Usia	< 25	18 orang																																																										
	25 - 45	28 orang																																																										
	> 46	4 orang																																																										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Unsur Penilaian</th> <th colspan="3">Hasil</th> </tr> <tr> <th>NRR</th> <th>IKMU</th> <th>Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Persyaratan</td> <td style="text-align: center;">3,18</td> <td style="text-align: center;">79,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td> <td style="text-align: center;">3,18</td> <td style="text-align: center;">79,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>3 Waktu Penyelesaian Pelayanan</td> <td style="text-align: center;">3,20</td> <td style="text-align: center;">80,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>4 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</td> <td style="text-align: center;">3,14</td> <td style="text-align: center;">78,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>5 Kompetensi Pelaksana</td> <td style="text-align: center;">3,22</td> <td style="text-align: center;">80,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>6 Perilaku Pelaksana</td> <td style="text-align: center;">3,30</td> <td style="text-align: center;">82,50</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>7 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan</td> <td style="text-align: center;">3,14</td> <td style="text-align: center;">78,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>8 Sarana dan Prasarana</td> <td style="text-align: center;">2,98</td> <td style="text-align: center;">74,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>9 Kemudahan Prosedur Pelayanan</td> <td style="text-align: center;">3,12</td> <td style="text-align: center;">78,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>10 Keadilan Mendapatkan Pelayanan</td> <td style="text-align: center;">3,06</td> <td style="text-align: center;">76,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>11 Tanggungjawab Petugas Pelayanan</td> <td style="text-align: center;">3,30</td> <td style="text-align: center;">82,50</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>12 Kenyamanan Lingkungan</td> <td style="text-align: center;">3,04</td> <td style="text-align: center;">76,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>13 Keamanan Pelayanan</td> <td style="text-align: center;">3,18</td> <td style="text-align: center;">79,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> </tbody> </table>	Unsur Penilaian	Hasil			NRR	IKMU	Nilai	1 Persyaratan	3,18	79,50	B	2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,18	79,50	B	3 Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,20	80,00	B	4 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	78,50	B	5 Kompetensi Pelaksana	3,22	80,50	B	6 Perilaku Pelaksana	3,30	82,50	A	7 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,14	78,50	B	8 Sarana dan Prasarana	2,98	74,50	B	9 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,12	78,00	B	10 Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,06	76,50	B	11 Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,30	82,50	A	12 Kenyamanan Lingkungan	3,04	76,00	B	13 Keamanan Pelayanan	3,18	79,50	B	<p>PERIODE SURVEI: 18 Mei 2021 sampai dengan 31 Mei 2021</p>
Unsur Penilaian		Hasil																																																										
	NRR	IKMU	Nilai																																																									
1 Persyaratan	3,18	79,50	B																																																									
2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,18	79,50	B																																																									
3 Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,20	80,00	B																																																									
4 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	78,50	B																																																									
5 Kompetensi Pelaksana	3,22	80,50	B																																																									
6 Perilaku Pelaksana	3,30	82,50	A																																																									
7 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,14	78,50	B																																																									
8 Sarana dan Prasarana	2,98	74,50	B																																																									
9 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,12	78,00	B																																																									
10 Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,06	76,50	B																																																									
11 Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,30	82,50	A																																																									
12 Kenyamanan Lingkungan	3,04	76,00	B																																																									
13 Keamanan Pelayanan	3,18	79,50	B																																																									
<p>RENCANA TINDAK LANJUT:</p> <p style="text-align: center;">Meningkatkan performa pelayanan dan sosialisasi, terutama terhadap unsur yang dinilai kurang.</p>																																																												
<p>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</p>																																																												

Kriteria Mutu Pelayanan:

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

Kuningan, 15 Juni 2021

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN**



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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN
SEMESTER I (SATU) 2021**

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Periode Survei: 18 Mei 2021 s/d 31 Mei 2021

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	P	30	SMP	WIRAUUSAHA
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	25	SMP	LAINNYA
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	L	25	SMA	SWASTA
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	P	19	SMA	LAINNYA
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	18	SMA	LAINNYA
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	P	18	SMA	LAINNYA
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	L	40	D1- D3	LAINNYA
8	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	L	45	SMA	LAINNYA
9	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	P	20	SMA	LAINNYA
10	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	L	48	SMA	LAINNYA
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	28	SD	LAINNYA
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	21	SMA	SWASTA
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	17	SMA	LAINNYA
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	33	SMA	LAINNYA
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	L	19	SMA	WIRAUUSAHA
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	L	30	SMP	SWASTA
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	42	SMP	LAINNYA
18	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	L	35	SMA	WIRAUUSAHA
19	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	L	50	S2	PNS
20	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	L	18	SMA	LAINNYA
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	31	D4- S1	SWASTA
22	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	P	47	SD	LAINNYA
23	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	L	41	D4- S1	LAINNYA
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	22	SMA	LAINNYA
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	23	SMA	SWASTA
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	L	41	SD	WIRAUUSAHA
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	P	43	SMA	LAINNYA
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	35	SD	LAINNYA
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	36	SMA	SWASTA
30	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	41	SMP	LAINNYA
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	L	27	SMA	LAINNYA
32	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	L	42	SD	LAINNYA
33	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	L	25	SD	SWASTA
34	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	L	26	SMP	WIRAUUSAHA
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	L	22	SMA	LAINNYA
36	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	L	46	SMA	SWASTA
37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
38	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	44	SMP	LAINNYA
40	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	P	35	SMA	SWASTA
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	30	SD	LAINNYA
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	19	SMP	LAINNYA
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	41	D1- D3	LAINNYA
44	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	P	18	SMA	LAINNYA
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	P	18	SMA	LAINNYA
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	L	18	SMA	LAINNYA
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	P	23	SMA	LAINNYA
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	28	SMP	LAINNYA
49	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	L	41	SMA	LAINNYA
50	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	L	45	S3	SWASTA
Jumlah Nilai	159	159	160	157	161	165	157	149	156	153	165	152	159				
Nilai Rata Rata	3,18	3,18	3,20	3,14	3,22	3,30	3,14	2,98	3,12	3,06	3,30	3,04	3,18				
NRR Tertimbang	0,24	0,24	0,25	0,24	0,248	0,25	0,24	0,23	0,24	0,24	0,25	0,23	0,24				
IKM	78,92																
Hasil	MUTU PELAYANAN																
	BAIK																

NRR Tertimbang : Rata-rata x (1/13)

IKM : (Jumlah NRR Tertimbang) x 25

Kriteria Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75