

TAHUN 2022

**LAPORAN**  
**IKM**



**INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT SEMESTER 1  
TAHUN 2022**

**PEMERINTAH KABUPATEN KUNINGAN**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan RE. Martadinata -Ancaran Telp. (0232) 873969 Fax. (0232) 873969 Kuningan 45514



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

Tanggal Survei : .....

Nomor Responden :

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)

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

**SARAN / MASUKAN :**

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

**PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

<p><b>NILAI IKM</b> (Indeks Kepuasan Masyarakat)</p> <h1 style="font-size: 2em; margin: 20px 0;">81,22</h1> <p>Mutu Pelayanan : <b>B</b> Kinerja Unit Pelayanan : <b>BAIK</b></p>	<p><b>RESPONDEN</b></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;">24 orang</td> </tr> <tr> <td>P</td> <td style="text-align: right;">26 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Pendidikan</td> <td>SD</td> <td style="text-align: right;">4 orang</td> </tr> <tr> <td>SMP</td> <td style="text-align: right;">8 orang</td> </tr> <tr> <td>SMA</td> <td style="text-align: right;">26 orang</td> </tr> <tr> <td>DIII</td> <td style="text-align: right;">1 orang</td> </tr> <tr> <td>D IV/ S1</td> <td style="text-align: right;">10 orang</td> </tr> <tr> <td>S2</td> <td style="text-align: right;">1 orang</td> </tr> <tr> <td>S3</td> <td style="text-align: right;">0 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Usia</td> <td>&lt; 25</td> <td style="text-align: right;">23 orang</td> </tr> <tr> <td>25 - 45</td> <td style="text-align: right;">20 orang</td> </tr> <tr> <td>&gt; 46</td> <td style="text-align: right;">7 orang</td> </tr> </table>	Jumlah		50 orang	Jenis Kelamin	L	24 orang	P	26 orang	Pendidikan	SD	4 orang	SMP	8 orang	SMA	26 orang	DIII	1 orang	D IV/ S1	10 orang	S2	1 orang	S3	0 orang	Usia	< 25	23 orang	25 - 45	20 orang	> 46	7 orang													
Jumlah		50 orang																																										
Jenis Kelamin	L	24 orang																																										
	P	26 orang																																										
Pendidikan	SD	4 orang																																										
	SMP	8 orang																																										
	SMA	26 orang																																										
	DIII	1 orang																																										
	D IV/ S1	10 orang																																										
	S2	1 orang																																										
S3	0 orang																																											
Usia	< 25	23 orang																																										
	25 - 45	20 orang																																										
	> 46	7 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;">3,22</td> <td style="text-align: center;">80,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>2 Kemudahan Prosedur Pelayanan</td> <td style="text-align: center;">3,10</td> <td style="text-align: center;">77,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>3 Waktu Penyelesaian</td> <td style="text-align: center;">2,76</td> <td style="text-align: center;">69,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>4 Biaya / Tarif</td> <td style="text-align: center;">3,82</td> <td style="text-align: center;">95,50</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>5 Kesesuaian Produk Layanan</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>6 Kompetensi Pelaksana</td> <td style="text-align: center;">3,32</td> <td style="text-align: center;">83,00</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>7 Perilaku Petugas</td> <td style="text-align: center;">3,26</td> <td style="text-align: center;">81,50</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>8 Sarana dan Prasarana</td> <td style="text-align: center;">3,16</td> <td style="text-align: center;">79,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan</td> <td style="text-align: center;">3,48</td> <td style="text-align: center;">87,00</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> </tbody> </table>	Unsur Penilaian	Hasil			NRR	IKMU	Nilai	1 Persyaratan	3,22	80,50	B	2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,10	77,50	B	3 Waktu Penyelesaian	2,76	69,00	B	4 Biaya / Tarif	3,82	95,50	A	5 Kesesuaian Produk Layanan	3,12	78,00	B	6 Kompetensi Pelaksana	3,32	83,00	A	7 Perilaku Petugas	3,26	81,50	A	8 Sarana dan Prasarana	3,16	79,00	B	9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,48	87,00	A	<p><b>PERIODE SURVEI:</b></p> <p><b>18 April 2022</b></p> <p>sampai dengan</p> <p><b>31 May 2022</b></p>
Unsur Penilaian		Hasil																																										
	NRR	IKMU	Nilai																																									
1 Persyaratan	3,22	80,50	B																																									
2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,10	77,50	B																																									
3 Waktu Penyelesaian	2,76	69,00	B																																									
4 Biaya / Tarif	3,82	95,50	A																																									
5 Kesesuaian Produk Layanan	3,12	78,00	B																																									
6 Kompetensi Pelaksana	3,32	83,00	A																																									
7 Perilaku Petugas	3,26	81,50	A																																									
8 Sarana dan Prasarana	3,16	79,00	B																																									
9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,48	87,00	A																																									
<p><b>RENCANA TINDAK LANJUT:</b></p> <p style="text-align: center;">Meningkatkan performa pelayanan dan sosialisasi, terutama terhadap unsur yang dinilai kurang.</p>																																												
<p><b>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</b></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, 10 Juni 2022

**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) 2022**

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Periode Survei: 18 April 2022 s/d 31 May 2022

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	L	18	SMA	LAINNYA
2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	L	55	S2	SWASTA
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	P	28	SMP	LAINNYA
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	L	18	SMA	LAINNYA
5	3	3	2	4	2	3	4	2	3	L	21	SMA	WIRUSAHA
6	3	3	2	4	4	4	3	3	4	P	40	SMP	WIRUSAHA
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4	P	41	SD	LAINNYA
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	L	49	SMA	LAINNYA
9	3	3	3	4	3	4	3	3	1	P	40	SMP	LAINNYA
10	3	3	2	4	3	4	4	4	4	L	18	SMA	LAINNYA
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	P	18	SMA	LAINNYA
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4	P	17	SMA	LAINNYA
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	53	SMA	LAINNYA
14	3	2	2	4	3	3	2	2	3	P	22	D4- S1	LAINNYA
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	24	D4- S1	LAINNYA
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	L	38	D4- S1	SWASTA
17	3	2	2	3	2	2	3	2	4	L	37	SMP	WIRUSAHA
18	4	3	3	4	4	4	3	4	4	P	35	D4- S1	LAINNYA
19	3	3	2	4	3	3	3	4	3	L	24	SMA	WIRUSAHA
20	3	3	2	3	3	3	3	3	4	P	24	SMP	WIRUSAHA
21	3	3	2	4	3	3	3	2	4	P	40	SMA	LAINNYA
22	3	3	3	4	3	4	3	4	4	P	22	SMA	SWASTA
23	3	4	3	4	3	3	3	3	4	L	26	SMP	SWASTA
24	3	4	3	4	3	3	3	2	3	L	41	D1- D3	LAINNYA
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	L	50	SMA	SWASTA
26	3	3	2	4	3	3	3	3	3	L	32	D4- S1	WIRUSAHA
27	3	2	3	4	3	3	3	2	3	L	22	SMA	LAINNYA
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4	L	18	SMA	LAINNYA
29	3	3	3	4	3	3	4	4	3	L	24	SMA	WIRUSAHA
30	4	3	2	4	3	3	3	4	4	P	17	SMA	LAINNYA
31	3	4	2	3	3	4	3	3	4	P	18	SMA	LAINNYA
32	4	3	3	4	3	4	4	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
33	3	4	3	4	4	3	4	3	4	L	18	SMA	LAINNYA
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4	L	18	SMP	SWASTA
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	40	SD	WIRUSAHA
36	4	3	3	4	4	4	4	4	4	P	30	D4- S1	LAINNYA
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	P	18	SMA	LAINNYA
39	3	4	3	4	4	4	4	4	4	P	25	SMA	SWASTA
40	3	2	2	4	3	3	3	3	3	P	25	D4- S1	LAINNYA
41	3	3	2	4	4	2	3	3	4	P	31	SD	LAINNYA
42	4	4	4	4	4	4	3	3	4	L	42	D4- S1	SWASTA
43	3	3	3	4	3	4	4	4	4	L	46	SMA	LAINNYA
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	L	47	SMA	WIRUSAHA
45	3	3	3	4	3	3	3	3	2	L	48	D4- S1	WIRUSAHA
46	3	3	2	4	3	3	3	4	1	P	18	SMA	LAINNYA
47	3	3	3	4	3	4	3	4	1	P	32	SD	WIRUSAHA
48	3	3	3	4	3	4	3	3	2	P	41	D4- S1	LAINNYA
49	3	3	3	4	3	3	3	3	2	P	28	SMA	LAINNYA
50	4	1	2	4	1	4	2	1	4	L	19	SMP	WIRUSAHA
Jumlah Nilai	161	155	138	191	156	166	163	158	174				
Nilai Rata Rata	3,22	3,1	2,76	3,82	3,12	3,32	3,26	3,16	3,48				
NRR Tertimbang	0,36	0,34	0,31	0,42	0,347	0,37	0,36	0,35	0,386667				
<b>IKM</b>	<b>81,22</b>												
Hasil	MUTU PELAYANAN												
	<b>BAIK</b>												

NRR Tertimbang : Rata-rata x (1/9)

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