

**HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUNINGAN
SEMESTER II (DUA)
061 /1749/Sekretariat**

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

<p>NILAI IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</p> <h1 style="font-size: 2em; margin: 10px 0;">80,28</h1> <p>Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelaynan : 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;">26 orang</td> </tr> <tr> <td>P</td> <td style="text-align: right;">24 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Pendidikan</td> <td>SD</td> <td style="text-align: right;">3 orang</td> </tr> <tr> <td>SMP</td> <td style="text-align: right;">5 orang</td> </tr> <tr> <td>SMA</td> <td style="text-align: right;">34 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;">7 orang</td> </tr> <tr> <td>S2</td> <td style="text-align: right;">0 orang</td> </tr> <tr> <td>S3</td> <td style="text-align: right;">0 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Usia</td> <td>< 25</td> <td style="text-align: right;">17 orang</td> </tr> <tr> <td>25 - 45</td> <td style="text-align: right;">30 orang</td> </tr> <tr> <td>> 46</td> <td style="text-align: right;">3 orang</td> </tr> </table>	Jumlah		50 orang	Jenis Kelamin	L	26 orang	P	24 orang	Pendidikan	SD	3 orang	SMP	5 orang	SMA	34 orang	DIII	1 orang	D IV/ S1	7 orang	S2	0 orang	S3	0 orang	Usia	< 25	17 orang	25 - 45	30 orang	> 46	3 orang												
Jumlah		50 orang																																									
Jenis Kelamin	L	26 orang																																									
	P	24 orang																																									
Pendidikan	SD	3 orang																																									
	SMP	5 orang																																									
	SMA	34 orang																																									
	DIII	1 orang																																									
	D IV/ S1	7 orang																																									
	S2	0 orang																																									
S3	0 orang																																										
Usia	< 25	17 orang																																									
	25 - 45	30 orang																																									
	> 46	3 orang																																									
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Unsur Penilaian</th> <th rowspan="2">NRR</th> <th colspan="2">Hasil</th> </tr> <tr> <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;">3,18</td> <td style="text-align: center;">79,50</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>3 Waktu Penyelesaian</td> <td style="text-align: center;">2,80</td> <td style="text-align: center;">70,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>4 Biaya / Tarif</td> <td style="text-align: center;">3,94</td> <td style="text-align: center;">98,50</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>5 Kesesuaian Produk Layanan</td> <td style="text-align: center;">3,08</td> <td style="text-align: center;">77,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>6 Kompetensi Pelaksana</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>7 Perilaku Petugas</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>8 Sarana dan Prasarana</td> <td style="text-align: center;">2,96</td> <td style="text-align: center;">74,00</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan</td> <td style="text-align: center;">3,50</td> <td style="text-align: center;">87,50</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> </tbody> </table>	Unsur Penilaian	NRR	Hasil		IKMU	Nilai	1 Persyaratan	3,22	80,50	B	2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,18	79,50	B	3 Waktu Penyelesaian	2,80	70,00	B	4 Biaya / Tarif	3,94	98,50	A	5 Kesesuaian Produk Layanan	3,08	77,00	B	6 Kompetensi Pelaksana	3,12	78,00	B	7 Perilaku Petugas	3,10	77,50	B	8 Sarana dan Prasarana	2,96	74,00	B	9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,50	87,50	A	<p>PERIODE SURVEI:</p> <p>03 November 2021</p> <p>sampai dengan</p> <p>29 November 2021</p>
Unsur Penilaian			NRR	Hasil																																							
	IKMU	Nilai																																									
1 Persyaratan	3,22	80,50	B																																								
2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,18	79,50	B																																								
3 Waktu Penyelesaian	2,80	70,00	B																																								
4 Biaya / Tarif	3,94	98,50	A																																								
5 Kesesuaian Produk Layanan	3,08	77,00	B																																								
6 Kompetensi Pelaksana	3,12	78,00	B																																								
7 Perilaku Petugas	3,10	77,50	B																																								
8 Sarana dan Prasarana	2,96	74,00	B																																								
9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,50	87,50	A																																								
<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, 30 November 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 II (DUA) 2021**

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Periode Survei: 03 November 2021 s/d 29 November 2021

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	33	SMA	LAINNYA
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	30	SMA	SWASTA
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	L	30	SMP	WIRUSAHA
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	L	35	SMP	LAINNYA
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	L	26	SMA	LAINNYA
6	4	4	3	4	4	3	3	4	4	P	50	SMA	LAINNYA
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
8	3	4	3	4	3	3	3	3	4	L	25	SMA	LAINNYA
9	3	3	2	4	3	3	3	2	3	L	35	D4- S1	SWASTA
10	3	3	2	4	3	3	3	3	3	L	47	D4- S1	SWASTA
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	25	SMA	LAINNYA
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	18	SMA	LAINNYA
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	30	D1- D3	SWASTA
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	23	SMA	SWASTA
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	26	D4- S1	TNI
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	45	D4- S1	PNS
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	30	SMA	WIRUSAHA
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	P	31	SMA	SWASTA
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	40	SMA	LAINNYA
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	28	D4- S1	PNS
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	29	SMP	LAINNYA
22	3	4	3	4	4	3	3	3	4	L	26	SMP	WIRUSAHA
23	3	3	3	4	3	3	3	3	1	P	26	SMA	SWASTA
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	P	38	SMP	LAINNYA
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	35	SMA	WIRUSAHA
26	4	3	3	4	3	3	3	3	4	L	45	SD	WIRUSAHA
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4	L	17	SD	LAINNYA
28	3	3	3	4	3	3	3	2	3	L	19	SMA	LAINNYA
29	3	4	4	4	3	3	3	3	3	P	18	SMA	LAINNYA
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	37	SMA	WIRUSAHA
31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	L	19	SMA	LAINNYA
32	4	3	2	4	3	4	3	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	57	SMA	LAINNYA
34	3	4	3	4	3	3	3	3	3	L	41	SMA	LAINNYA
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	P	25	SMA	LAINNYA
36	3	3	3	4	3	4	3	2	4	L	40	SMA	WIRUSAHA
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
38	4	3	2	4	4	3	3	3	4	P	18	SMA	LAINNYA
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	P	28	D4- S1	LAINNYA
40	3	3	3	4	4	3	3	3	3	L	31	D4- S1	SWASTA
41	3	3	2	4	3	3	4	3	3	P	25	SMA	LAINNYA
42	3	3	2	4	3	3	3	3	4	L	19	SMA	LAINNYA
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	P	45	SD	LAINNYA
44	4	3	2	4	3	4	3	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
45	4	4	2	4	3	3	3	3	4	L	45	SMA	SWASTA
46	3	3	2	4	3	3	3	3	4	P	23	SMA	LAINNYA
47	3	3	1	4	3	3	3	2	3	P	17	SMA	LAINNYA
48	3	3	2	3	3	3	3	3	4	P	18	SMA	LAINNYA
49	4	3	3	4	3	3	4	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
50	4	4	3	4	3	4	3	3	4	P	17	SMA	LAINNYA
Jumlah Nilai	161	159	140	197	154	156	155	148	175				
Nilai Rata Rata	3,22	3,18	2,80	3,94	3,08	3,12	3,1	2,96	3,5				
NRR Tertimbang	0,36	0,35	0,31	0,44	0,342	0,35	0,34	0,33	0,39				
IKM	80,28												
Hasil	MUTU PELAYANAN												
	BAIK												

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