

**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

**Bulan April 2024**

Berdasarkan  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017  
tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap  
Penyelenggara Pelayanan Publik  
dan  
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi  
Birokrasi  
Nomor 04 Tahun 2023  
tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KOTA CIMAHI**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan  
Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

dan

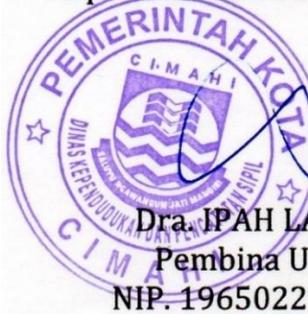
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi  
Birokrasi

Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Cimahi

Pada Hari Jumat, 14 Mei 2024

Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Dra. IPAHA LATIPAH, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196502271991022001

Ketua Tim Survei

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

TRI LOSPALA CANDRA, S.STP  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197708161996121002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Tahun 2024. Penyelenggaraan survei ini merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dimana masyarakat sebagai penerima pelayanan ikut serta mengevaluasi kualitas pelayanan dengan memberikan penilaian terhadap kinerja dari unsur-unsur pelayanan dengan cara menjawab pertanyaan survei yang diberikan. Hasil yang diperoleh dari survei ini akan menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Dalam laporan ini dijelaskan mengenai proses pelaksanaan survei, pengolahan data serta analisa hasil survei yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

Akhirnya kami berharap laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Bulan April Tahun 2024 ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi.

Cimahi, Mei 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI



*[Handwritten Signature]*  
**Dra. IPAH LATIPAH, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650227199102200

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GRAFIK .....	iv
BAB I KUISIONER SURVEI .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud Dan Tujuan .....	2
C. Landasan Hukum .....	2
D. Rencana Kerja .....	3
BAB II METODOLOGI SURVEI .....	4
A. Profil Responden .....	4
B. Metode Pecacahan .....	8
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	20
A. Analisis Hasil Survei .....	20
B. Persepsi Anti Korupsi Per Indikator .....	20
BAB IV PENUTUP .....	27
A. Kesimpulan .....	27
B. Rekomendasi .....	27
LAMPIRAN.....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Responden.....	4
Tabel 2. Usia Responden .....	5
Tabel 3. Jenis Kelamin Responden.....	6
Tabel 4. Jenis Pelayanan yang Diterima Responden .....	7
Tabel 5. Pertanyaan Utama SPKP dan Skor Jawabannya.....	9
Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	10
Tabel 7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan.....	20
Tabel 8. Indeks pada Indikator Kesesuaian Persyaratan.....	21
Tabel 9. Indeks pada Indikator Prosedur Pelayanan.....	22
Tabel 10 Indeks pada Indikator Jangka Waktu Pelayanan .....	22
Tabel 11 Indeks pada Indikator Biaya / Tarif.....	23
Tabel 12 Indeks pada Indikator Produk Pelayanan .....	23
Tabel 13. Indeks pada Indikator Kompetensi Petugas.....	24
Tabel 14. Indeks pada Indikator Perilaku Petugas .....	25
Tabel 15. Indeks pada Indikator Sarana dan Prasarana .....	25
Tabel 16. Indeks pada Indikator Penanganan Pengaduan.....	26

## **DAFTAR GRAFIK**

Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	5
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	6
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	7

# **BAB I**

## **KUISIONER SURVEI**

### **A. Latar Belakang**

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (*best practices*) dari unit/satuan kerja untuk mendapatkan predikat Menuju WBKWBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 9 (Sembilan) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi serta mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang disingkat dengan DISDUKCAPIL merupakan salah satu Dinas yang memberikan pelayanan publik dibidang pencatatan data penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan

berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. DISDUKCAPIL adalah sebuah lembaga atau perangkat daerah yang menjadi pelaksana pelayanan administrasi pada bidang administrasi kependudukan, meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar Perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitik beratkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan adanya biaya di luar yang telah ditetapkan karena seluruh pelayanan Administrasi Kependudukan ini Gratis atau tidak di pungut biaya.

## **B. Maksud Dan Tujuan**

Maksud penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tujuan penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

## **C. Landasan Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi

Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah

#### **D. Rencana Kerja**

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya

- b. Penyiapan Bahan

- Kuesioner.
- Bagian dari Kuesioner/Pengantar
- Kelengkapan peralatan.

- c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Jumlah Responden.
- Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

- d. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 9 (Sembilan) unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden dilakukan ditempat pelayanan dengan men-*scan* QR Code yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Profil Responden**

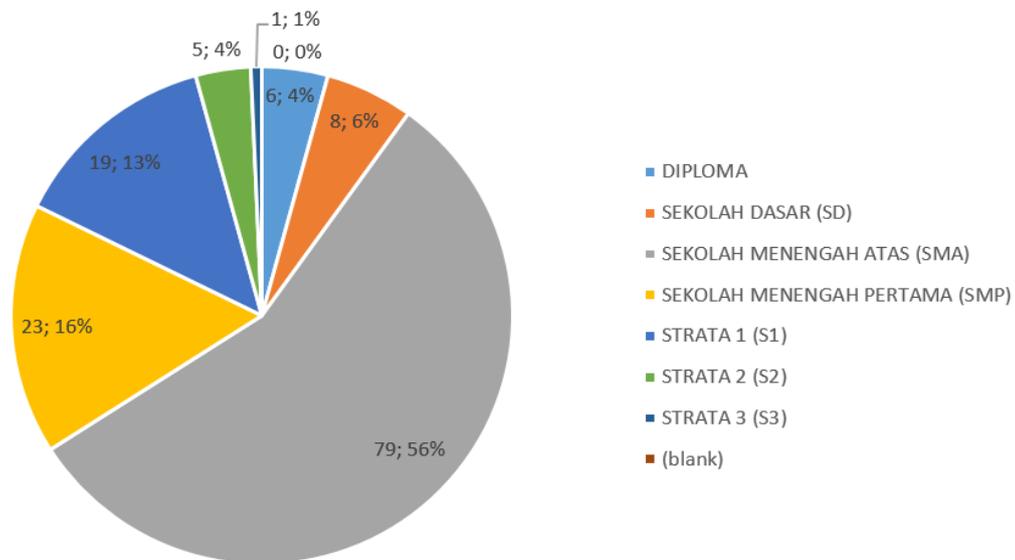
Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Kriteria responden yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini tidak ditentukan secara khusus, hanya ditentukan rentang waktu pelaksanaannya saja. Semua pemohon pelayanan saat setelah menyelesaikan pengajuan pelayanan Luring yang membawa Handphone dan mengerti akan diminta untuk mengisi kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi dengan batasan pemohon pelayanan hanya bisa menjadi responden hanya satu kali selama 1 Bulan pada tahun berjalan. Data yang digunakan dalam perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah data hasil jawaban survei dari pemohon/responden di Bulan April 2024.

#### 1. Tingkat pendidikan responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mayoritas memiliki Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 79 atau 56% dan SMP sebanyak 23 atau 16%.

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Responden

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
SD	8	6
SMP	23	16
SMA	79	56
D3	6	4
S1	19	13
S2	5	4
S3	1	1
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100</b>



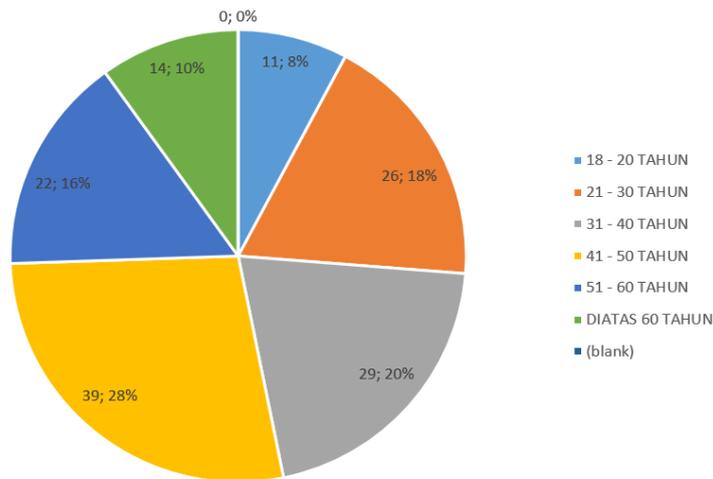
Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

2. Kelompok usia responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 41 tahun s/d 50 tahun sebanyak 39 orang atau 28%. Bagi kelompok usia di bawah 20 Tahun, jumlah responden yang terendah yaitu sebanyak 8 %.

Tabel 2. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	%
1.	< 20 tahun	11	8
2.	21 - 30 tahun	26	18
3.	31 - 40 tahun	29	20
4.	41 - 50 tahun	39	28
5.	51 - 60 tahun	22	16
6.	> 60 tahun	14	10
<b>Jumlah</b>		<b>141</b>	<b>100</b>



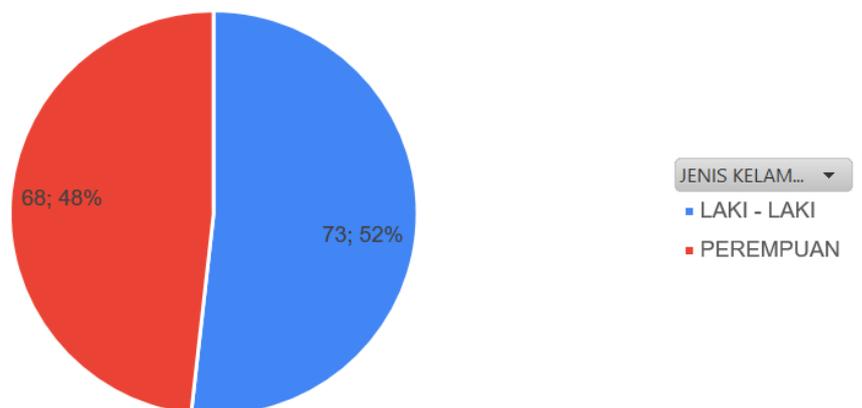
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

### 3. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari jenis kelamin pengakses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi jumlah laki-laki sebanyak 73 orang atau 52% dan perempuan sebanyak 68 orang atau 48%, yang artinya jumlah laki-laki lebih banyak dari perempuan tetapi selisihnya tidak jauh berbeda.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	73	52
Perempuan	68	48
<b>Jumlah</b>	<b>141</b>	<b>100</b>



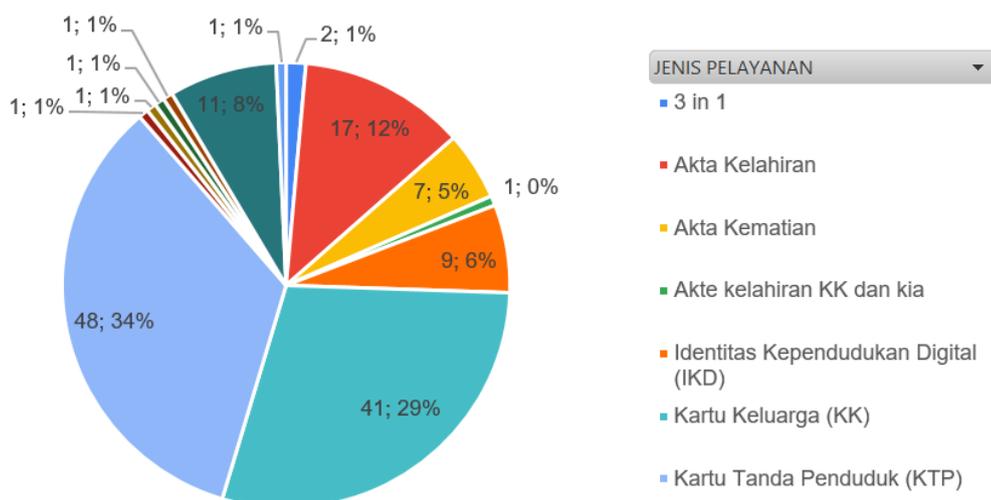
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 4. Jenis Layanan

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi berdasarkan Jenis Layanan, menunjukkan bahwa mayoritas jenis layanan yang dilakukan Responden adalah Pelayanan KTP sebesar 48 orang atau 34% dan Kartu Keluarga sebesar 41 atau 29%.

Tabel 4. Jenis Pelayanan yang Diterima Responden

Jenis Pelayanan	Jumlah	%
KTP	48	34
KK	41	29
IKD	9	6
Keterangan Pindah	11	8
Akte Kelahiran	17	12
Akte Kematian	7	5
Lainnya	8	6
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100</b>



Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

## **B. Metode Pecacahan**

### 1. Sampel

Data survei diambil menggunakan Barcode /QRcode dengan alamat link

[https://docs.google.com/forms/d/1Fs77QLfIA\\_qVloCsZaJenLcCx6Hz0Pg5ORUpbGL\\_RCg/edit](https://docs.google.com/forms/d/1Fs77QLfIA_qVloCsZaJenLcCx6Hz0Pg5ORUpbGL_RCg/edit). Responden merupakan masyarakat yang telah menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

### 2. Variabel pengukuran

- a. Kesesuaian Persyaratan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Jangka Waktu Pelayanan
- d. Biaya / Tarif
- e. Produk Pelayanan
- f. Kompetensi Petugas
- g. Perilaku Petugas
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan

## **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Dalam pelaksanaan survei ini data yang diperoleh dari pengisian survei pada Keenam unsur tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item/indikator, dengan empat opsi jawaban. Adapun skor/penilaiannya menggunakan skala Likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap suatu jenis layanan publik. Tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan atau jawaban atas pertanyaan diberi skor 1 sampai dengan 4. Pertanyaan utama dan pilihan jawabannya serta konversi skornya ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Pertanyaan Utama SPKP dan Skor Jawabannya

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	SKOR JAWABAN			
			1	2	3	4
1	Kesesuaian Persyaratan	Bagaimana Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2	Prosedur Pelayanan	Apakah prosedur pelayanan di Disdukcapil mudah?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Jangka Waktu Pelayanan	Bagaimana Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai yang diinformasikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
4	Biaya / Tarif	Petugas tidak memungut biaya alias gratis?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5	Produk Pelayanan	Bagaimana Produk pelayanan yang diberikan sesuai standar pelayanan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Kompetensi Petugas	Bagaimana Kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
7	Perilaku Petugas	Bagaimana Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Tidak Sopan	Kurang Sopan	Sopan	Sangat Sopan
8	Sarana dan Prasarana	Bagaimana Kualitas sarana dan prasarana pelayanan ?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak Ada	Ada tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola Dengan Baik

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang setiap unsur pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat sama dengan menggunakan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai tertimbang

Untuk memperoleh nilai SPKP digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$SPKP = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPKP yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

$$SPKP = \text{Unit layanan} \times 25$$

Sehingga diperoleh kategorisasi mutu pelayanan di Disdukcapil Kota Cimahi ditentukan sebagai berikut:

Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Mutu Pelayanan (Kinerja Unit Pelayanan)	Nilai		
		Interval Konversi	Interval	Persepsi
1.	A (Bersih dari Korupsi)	88,31 – 100,00	3,5324 - 4,00	4
2.	B (Cukup Bersih dari Korupsi)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532	3
3.	C (Kurang Bersih dari Korupsi)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064	2
4.	D (Tidak Bersih dari Korupsi)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	1

### **BAB III**

#### **PENGOLAHAN SURVEI**

#### **A. Analisis Hasil Survei**

Sampai batas waktu yang ditetapkan (30 April 2024), responden yang mengisi survei sebanyak 141 yang terdiri dari berbagai kalangan yang telah selesai mendapat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil analisis data hasil survei maka Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Dari 9 indikator Persepsi Kualitas Pelayanan, diperoleh hasil sebesar 3,682. Indeks 3,682 atau 92,179 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi **Sangat Baik**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Korupsi berada pada angka 88,31 - 100.00.

Tabel 7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

<b>No</b>	<b>Ruang Lingkup</b>	<b>IPK</b>	<b>Konversi</b>	<b>Kategori</b>	<b>Ranking</b>
1	Kesesuaian Persyaratan	3,610	90,248	A	7
2	Prosedur Pelayanan	3,631	90,780	A	6
3	Jangka Waktu Pelayanan	3,504	87,589	B	8
4	Biaya / Tarif	3,667	91,667	A	5
5	Produk Pelayanan	3,631	90,780	A	6
6.	Kompetensi Petugas	3,745	93,617	A	2
7	Perilaku Petugas	3,723	93,085	A	4
8	Sarana dan Prasarana	3,730	93,262	A	3
9	Penanganan Pengaduan	3,943	98,582	A	1
<b>TOTAL</b>		<b>3,682</b>	<b>92,179</b>	<b>A</b>	

#### **B. Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator**

Hasil IPK di atas, terdiri dari akumulasi penilaian pada sembilan indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke 9 unsur item/indikator yakni sebagai berikut :

1. Indikator Kesesuaian Persyaratan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,610 atau 90,248 yang merupakan nilai terendah kedua. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (61%) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 39%. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai) persentasenya 0%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

**Tabel 8.** Indeks pada Indikator Kesesuaian Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
				Skor Total	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	55	165	39
4.	Sangat Sesuai	4	86	344	61
<b>Jumlah</b>			<b>141</b>	<b>509</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,610 / 90,248</b>		

2. Indikator Prosedur Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,631 atau 90,780 menduduki peringkat ke 6 bersama dengan indikator Produk Pelayanan karena memiliki hasil yang sama. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (64%) memberikan jawaban Sangat Mudah dan yang menjawab Mudah mencapai 35%. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Tidak Mudah dan Kurang Mudah) persentasenya 1 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 9. Indeks pada Indikator Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0	0
2.	Kurang Mudah	2	1	2	1
3.	Mudah	3	50	150	35
4.	Sangat Mudah	4	90	360	64
<b>Jumlah</b>			<b>141</b>	<b>512</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,631 / 90,780</b>		

### 3. Indikator Jangka Waktu Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,504 atau 87,589 yang merupakan nilai terendah dari 9 indikator survei. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (51 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 49 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (Sangat tidak Sesuai dan Tidak Sesuai) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Baik.

Tabel 10 Indeks pada Indikator Jangka Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	70	210	49
4.	Sangat Sesuai	4	71	284	51
<b>Jumlah</b>			<b>141</b>	<b>494</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,504 / 87,589</b>		

### 4. Indikator Biaya / Tarif

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,667 atau 91,667 menduduki peringkat ke 5. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (68

persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan yang menjawab Sesuai mencapai 31 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Tidak Sesuai dan Kurang Sesuai) persentasenya 1 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 11 Indeks pada Indikator Biaya / Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Sesuai	1	1	1	1
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	44	132	31
4.	Sangat Sesuai	4	96	384	68
<b>Jumlah</b>			<b>141</b>	<b>517</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,667 / 91,667</b>		

5. Indikator Produk Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,631 atau 90,780 menduduki peringkat ke 6 bersama dengan indikator Prosedur Pelayanan karena memiliki hasil yang sama. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (63 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 37 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 12 Indeks pada Indikator Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	52	156	37
4.	Sangat Sesuai	4	89	356	63
<b>Jumlah</b>			<b>141</b>	<b>512</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,631 / 90,780</b>		

#### 6. Indikator Kompetensi Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,745 atau 93,617 menduduki peringkat ke 2 dari 9 indikator survei. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (74 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 26 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 13. Indeks pada Indikator Kompetensi Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0	0
3.	Kompeten	3	36	108	26
4.	Sangat Kompeten	4	105	420	74
<b>Jumlah</b>			<b>141</b>	<b>528</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,745 / 93,617</b>		

#### 7. Indikator Perilaku Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,723 atau 93,085 menduduki peringkat ke 4 dari 9 indikator survei. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (72 persen) memberikan jawaban Sangat Kompeten dan yang menjawab Kompeten mencapai 28 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (Tidak Kompeten dan Kurang Kompeten) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 14. Indeks pada Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Sopan	1	0	0	0
2.	Kurang Sopan	2	0	0	0
3.	Sopan	3	39	117	28
4.	Sangat Sopan	4	102	408	72
<b>Jumlah</b>			<b>141</b>	<b>525</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,723 / 93,085</b>		

## 8. Indikator Sarana dan Prasarana

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,730 atau 93,262 menduduki peringkat ke 3 dari 9 indikator survei. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (73 persen) memberikan jawaban Sangat Baik dan yang menjawab Baik mencapai 27 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (Tidak Baik dan Kurang Baik) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 15. Indeks pada Indikator Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Baik	1	0	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0	0
3.	Baik	3	38	114	27
4.	Sangat Baik	4	103	412	73
<b>Jumlah</b>			<b>141</b>	<b>526</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,730 / 93,262</b>		

## 9. Indikator Penanganan Pengaduan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,943 atau 98,582 menduduki peringkat ke 1 atau yang tertinggi dari 9 indikator survei. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari

distribusi jawaban responden, mayoritas responden (96 persen) memberikan jawaban Dikelola Dengan Baik dan yang menjawab Berfungsi Kurang Maksimal mencapai 2 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Tidak Ada dan Ada Tetapi Tidak Berfungsi) persentasenya 2 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 16. Indeks pada Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Ada	1	1	1	1
2.	Ada Tp Tidak Berfungsi	2	1	2	1
3.	Berfungsi Kurang Optimal	3	3	9	2
4.	Dikelola Dengan Baik	4	136	544	96
<b>Jumlah</b>			<b>141</b>	<b>556</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,943 / 98,582</b>		

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Secara umum, berdasarkan hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terkait pelayanan Luring atau Datang Langsung Ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi pada Bulan April 2024 diperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) untuk unit Disdukcapil adalah 92,179 yang menunjukkan nilai mutu pelayanan A atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada Kategori Sangat Baik;
2. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada, terdapat 1 unsur pelayanan yang masuk kedalam kategori baik dan sisanya sebanyak 7 unsur pelayanan yakni Unsur Informasi Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Tarif/Biaya Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Respon Petugas dan unsur Konsultasi dan Pengaduan semuanya berada dalam kategori Sangat Baik. Dari kedelapan unsur tersebut, unsur Jangka Waktu Pelayanan yang memiliki nilai terendah.
3. Unsur dengan nilai rata-rata terendah yakni unsur Jangka Waktu Pelayanan, walaupun sudah tergolong baik tapi karena memiliki nilai terendah bisa dijadikan prioritas dalam rangka upaya peningkatan kinerja pelayanan;
4. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi yakni Unsur Penanganan Pengaduan dengan skor 3,943 atau 98,582 kategori Sangat Baik.

#### **B. Rekomendasi**

Merujuk pada hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada setiap indikator terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Bulan April 2024 rencana tindak lanjut yang dapat kami sampaikan antara lain :

1. Terus melakukan pengembangan dan perbaikan pelayanan

diantaranya terkait dengan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kualitas SDM dengan melakukan pembinaan dan pengawasan yang berkelanjutan;

2. Memelihara performa dan kualitas SDM yang terlibat pada pelayanan daring utamanya dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan;
3. Meningkatkan kinerja program sosialisasi dan edukasi masyarakat terkait informasi Administrasi Kependudukan dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi pelayanan daring.

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN I

#### DAFTAR PERTANYAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

1. Bagaimana **Kesesuaian persyaratan** pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- TIDAK SESUAI
- KURANG SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

2. **Apakah prosedur** pelayanan di Disdukcapil mudah?

- TIDAK MUDAH
- KURANG MUDAH
- MUDAH
- SANGAT MUDAH

3. Bagaimana **Jangka waktu penyelesaian** pelayanan sesuai yang diinformasikan?

- TIDAK SESUAI
- KURANG SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

4. **Petugas tidak memungut biaya alias gratis?**

- TIDAK SESUAI
- KURANG SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

5. Bagaimana **Produk pelayanan** yang diberikan sesuai standar pelayanan?

- TIDAK SESUAI
- KURANG SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

6. Bagaimana **Kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan?

- TIDAK KOMPETEN
- KURANG KOMPETEN
- KOMPETEN

7. Bagaimana **Perilaku petugas** dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- TIDAK SOPAN DAN TIDAK RAMAH
- KURANG SOPAN DAN KURANG RAMAH
- SOPAN DAN RAMAH
- SANGAT SOPAN DAN SANGAT RAMAH

8. Bagaimana **Kualitas sarana dan prasarana** pelayanan ?

- TIDAK BAIK
- KURANG BAIK
- BAIK
- SANGAT BAIK

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan?

- TIDAK ADA
- ADA TETAPI TIDAK BERFUNGSI
- BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL
- DIKELOLA DENGAN BAIK

## LAMPIRAN II REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	4	4	4	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4



4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	512	494	518	512	528	526	526	556
141	141	141	141	141	141	141	141	141
<b>3,610</b>	<b>3,631</b>	<b>3,504</b>	<b>3,674</b>	<b>3,631</b>	<b>3,745</b>	<b>3,730</b>	<b>3,730</b>	<b>3,943</b>
25	25	25	25	25	25	25	25	25
<b>90,248</b>	<b>90,780</b>	<b>87,589</b>	<b>91,844</b>	<b>90,780</b>	<b>93,617</b>	<b>93,262</b>	<b>93,262</b>	<b>98,582</b>
<b>SPKP</b>							<b>3,687</b>	
<b>KONVERSI</b>							<b>92,179</b>	
<b>PREDIKAT</b>							<b>SANGAT BAIK</b>	

