

# LAPORAN

## SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Bulan Mei 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

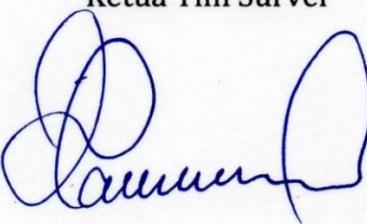
**CIMAH I**  
*Campernik*

## 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 Kamis, 6 Juni 2024

<p>Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p>  <p><i>[Signature]</i> Dra. IPAHA LATIPAH, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 196502271991022001</p>	<p>Ketua Tim Survei</p>  <p>TRI LOSPALA CANDRA, S.STP Pembina Tingkat I NIP. 197708161996121002</p>
---	---

## KATA PENGANTAR

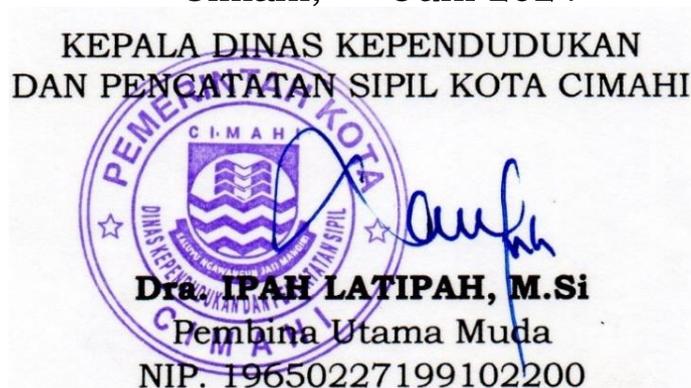
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Bulan Mei Tahun 2024. Penyelenggaraan survei ini merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dimana 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.

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 Mei 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, Juni 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAH



## 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**

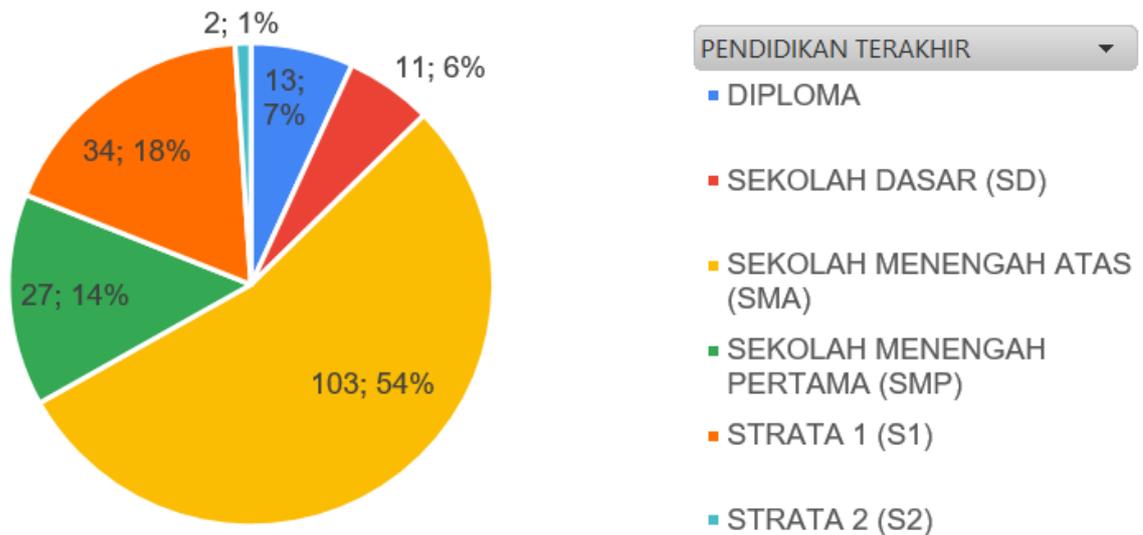
Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Kriteria responden yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini tidak ditentukan secara khusus, hanya ditentukan rentang waktu pelaksanaannya 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 Mei 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 103 atau 54% dan S1 sebanyak 34 atau 18 %.

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Responden

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
SD	11	6
SMP	27	14
SMA	103	54
D3	13	7
S1	34	18
S2	2	1
S3	0	0
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>100</b>



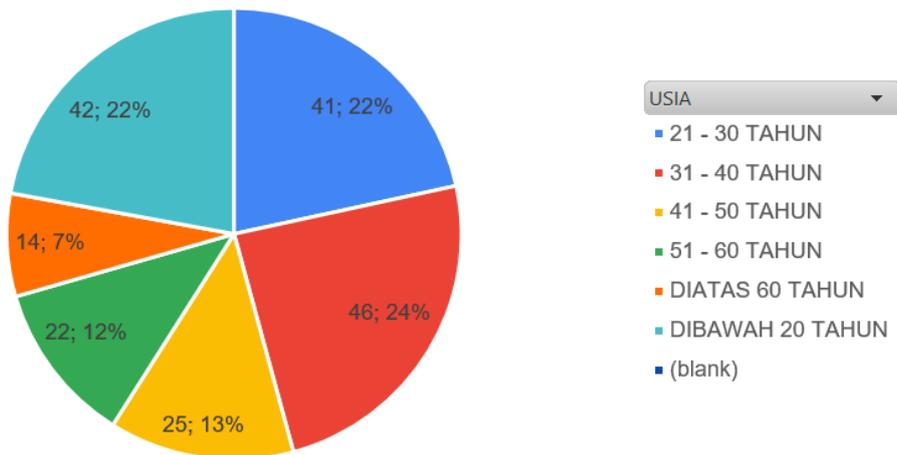
Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

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 31 tahun s/d 40 tahun sebanyak 46 orang atau 24%. Bagi kelompok usia di atas 60 Tahun, jumlah responden yang terendah yaitu sebanyak 7 %.

Tabel 2. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	%
1.	< 20 tahun	42	22
2.	21 - 30 tahun	41	22
3.	31 - 40 tahun	46	24
4.	41 - 50 tahun	25	13
5.	51 - 60 tahun	22	12
6.	> 60 tahun	14	7
<b>Jumlah</b>		<b>190</b>	<b>100</b>



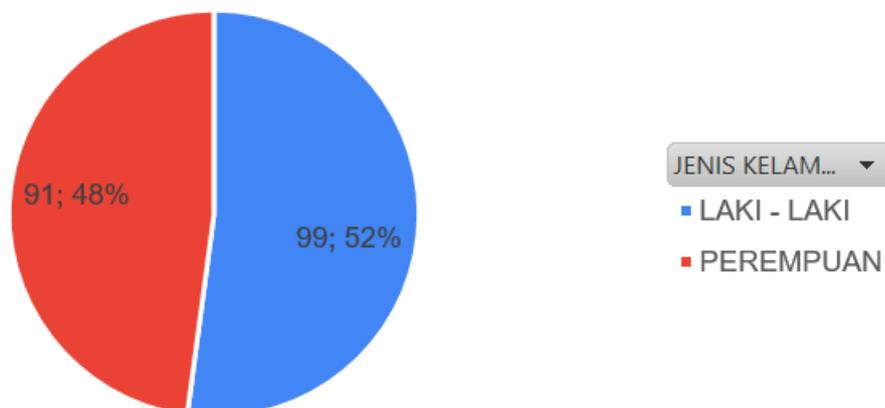
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

### 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 99 orang atau 52% dan perempuan sebanyak 91 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	99	52
Perempuan	91	48
<b>Jumlah</b>	<b>190</b>	<b>100</b>



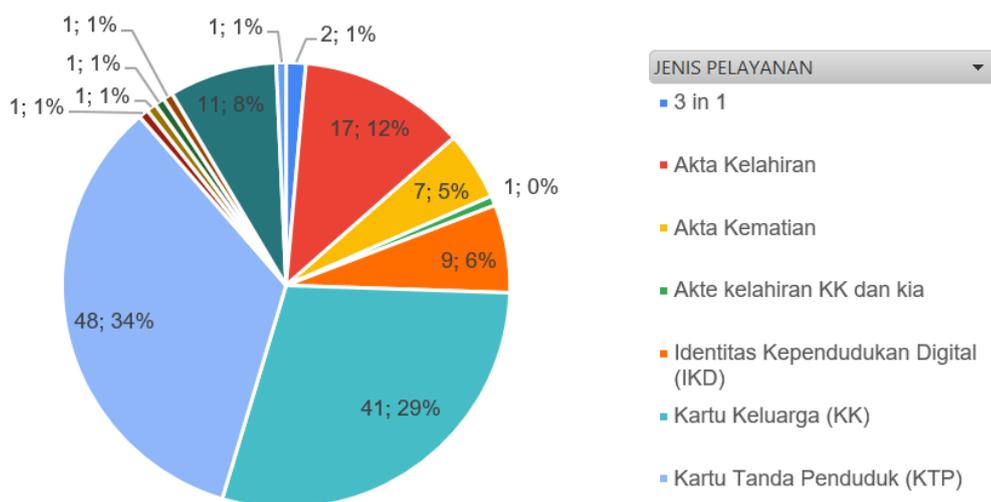
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 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 61 orang atau 32% dan Kartu Keluarga sebesar 52 atau 27%.

Tabel 4. Jenis Pelayanan yang Diterima Responden

Jenis Pelayanan	Jumlah	%
KTP	61	32
KK	52	27
IKD	13	7
Keterangan Pindah	11	6
Akte Kelahiran	29	15
Akte Kematian	11	6
Lainnya	13	7
<b>Total</b>	<b>190</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 Kesembilan 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 (31 Mei 2024), responden yang mengisi survei sebanyak 190 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 3,696. Indeks 3,695 atau 92,368 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	3,584	89,605	A	7
2	Prosedur Pelayanan	3,584	89,605	A	7
3	Jangka Waktu Pelayanan	3,511	87,763	B	8
4	Biaya / Tarif	3,784	94,605	A	2
5	Produk Pelayanan	3,647	91,184	A	6
6.	Kompetensi Petugas	3,737	93,421	A	4
7	Perilaku Petugas	3,774	94,342	A	3
8	Sarana dan Prasarana	3,705	92,632	A	5
9	Penanganan Pengaduan	3,911	97,763	A	1
<b>TOTAL</b>		<b>3,695</b>	<b>92,368</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 3,584 atau 89,605 yang merupakan nilai terendah kedua dan memiliki nilai yang sama dengan indikator prosedur pelayanan berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (58%) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 42%. 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	79	279	42
4.	Sangat Sesuai	4	111	444	58
<b>Jumlah</b>			<b>190</b>	<b>681</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,584 / 89,605</b>		

2. Indikator Prosedur Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,584 atau 89,605 menduduki peringkat ke 6 bersama dengan indikator Kesesuaian Persyaratan 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 (59,5%) memberikan jawaban Sangat Mudah dan yang menjawab Mudah mencapai 39,5%. 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	2	4	1
3.	Mudah	3	75	225	39,5
4.	Sangat Mudah	4	113	452	59,5
<b>Jumlah</b>			<b>190</b>	<b>681</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,584 / 89,605</b>		

### 3. Indikator Jangka Waktu Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,511 atau 87,763 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	93	297	49
4.	Sangat Sesuai	4	97	388	51
<b>Jumlah</b>			<b>190</b>	<b>667</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,511 / 87,763</b>		

### 4. Indikator Biaya / Tarif

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,784 atau 94,605 menduduki peringkat ke 2 berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden

(78 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan yang menjawab Sesuai mencapai 22 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 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	22
4.	Sangat Sesuai	4	96	384	78
<b>Jumlah</b>			<b>190</b>	<b>719</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,784 / 94,605</b>		

5. Indikator Produk Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,647 atau 91,184 menduduki peringkat ke 6 Berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (65 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 35 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	67	201	35
4.	Sangat Sesuai	4	123	492	65
<b>Jumlah</b>			<b>190</b>	<b>693</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,647 / 91,184</b>		

#### 6. Indikator Kompetensi Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,737 atau 93,421 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 (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	50	150	26
4.	Sangat Kompeten	4	140	560	74
<b>Jumlah</b>			<b>190</b>	<b>710</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,737 / 93,421</b>		

#### 7. Indikator Perilaku Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,774 atau 94,342 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 (77 persen) memberikan jawaban Sangat Kompeten dan yang menjawab Kompeten mencapai 23 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	43	129	23
4.	Sangat Sopan	4	147	588	77
<b>Jumlah</b>			<b>190</b>	<b>717</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,774 / 94,342</b>		

## 8. Indikator Sarana dan Prasarana

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,705 atau 92,632 menduduki peringkat ke 5 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 (71 persen) memberikan jawaban Sangat Baik dan yang menjawab Baik mencapai 29 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	56	168	29
4.	Sangat Baik	4	134	536	71
<b>Jumlah</b>			<b>190</b>	<b>704</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,705 / 92,632</b>		

## 9. Indikator Penanganan Pengaduan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,911 atau 97,763 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 (93,5 persen) memberikan jawaban Dikelola Dengan Baik dan yang menjawab Berfungsi Kurang Maksimal mencapai 5 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Tidak Ada dan Ada Tetapi Tidak Berfungsi) persentasenya 1,5 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	2	2	1
2.	Ada Tp Tidak Berfungsi	2	1	2	0,5
3.	Berfungsi Kurang Optimal	3	9	27	5
4.	Dikelola Dengan Baik	4	178	712	93,5
<b>Jumlah</b>			<b>190</b>	<b>743</b>	<b>100</b>
<b>SPKP</b>			<b>3,911 / 97,763</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 Mei 2024 diperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) untuk unit Disdukcapil adalah 3,695 atau 92,368 yang menunjukkan nilai mutu pelayanan A atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada Kategori Sangat Baik;
2. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada yaitu Kesesuaian Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, Sarana dan Prasarana dan Penanganan Pengaduan terdapat 1 unsur pelayanan yang masuk kedalam kategori baik yaitu Indikator Jangka Waktu Pelayanan dan sisanya sebanyak 8 unsur masuk kategori Sangat Baik.
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 3,911 atau 97,763 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 Mei 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 Adminitrasi 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
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	3	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
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	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4
3	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
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	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	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	3	3	3	3	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
3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	4	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	2	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	3	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4
3	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
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
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	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	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	2	3	4	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	4	4

3	3	3	3	3	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
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	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	3	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
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	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	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	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	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	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
3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	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
3	3	3	4	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	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	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4
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
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	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	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	3	4	4	3	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	4	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
3	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
681	681	667	719	693	710	717	704	743
190	190	190	190	190	190	190	190	190
<b>3,584</b>	<b>3,584</b>	<b>3,511</b>	<b>3,784</b>	<b>3,647</b>	<b>3,737</b>	<b>3,774</b>	<b>3,705</b>	<b>3,911</b>
25	25	25	25	25	25	25	25	25
<b>89,605</b>	<b>89,605</b>	<b>87,763</b>	<b>94,605</b>	<b>91,184</b>	<b>93,421</b>	<b>94,342</b>	<b>92,632</b>	<b>97,763</b>
<b>SPKP</b>							<b>3,693</b>	
<b>KONVERSI</b>							<b>92,325</b>	
<b>PREDIKAT</b>							<b>SANGAT BAIK</b>	

