

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Tahun 2022. Penyelenggaraan survey 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 survey yang diberikan. Hasil yang diperoleh dari survey ini akan menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Dalam laporan ini dijelaskan mengenai proses pelaksanaan survey, pengolahan data serta analisa hasil survey yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sadar sepenuhnya bahwa laporan SKM ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan guna penyempurnaan dan perbaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi di masa yang akan datang.

Akhirnya kami berharap laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2022 ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi.

Cimahi, Desember 2022

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI**

Dra. IPAHA LATIPAH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19650227 199102 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud	2
1.4. Tujuan.....	2
BAB 2 METODOLOGI SURVEY	3
2.1. Metode Penelitian	3
2.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.3. Metode Pengolahan Data	5
BAB 3 ANALISIS	8
3.1. Karakteristik Responden.....	8
3.2. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	11
3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan	11
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pencatatan Sipil.....	13
3.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendaftaran Penduduk .	14
BAB 4 PENUTUP	17
4.1. Kesimpulan	17
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	18
LAMPIRAN	19

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk melihat sejauh mana kinerja pelayanan yang dilihat dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan. kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dari pengolahan data yang dihasilkan, survey tersebut akan diperoleh suatu nilai yang dinamakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Metode yang akan digunakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

Adapun yang menjadi dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei kepuasan ini yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud

Maksud dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

1.4. Tujuan

Tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi di Tahun 2022 sebagai bahan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik.

BAB 2 METODOLOGI SURVEY

2.1. Metode Penelitian

Dalam melakukan survey dilakukan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan mengenai suatu unsur indikator kepuasan pelayanan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survey dilaksanakan melalui wawancara tatap muka dan pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden. Pertanyaan survey hanya terdiri dari 9 pertanyaan yang merupakan unsur atau indikator dalam pengukuran kepuasan masyarakat.

Jenis layanan yang akan menjadi objek survey adalah semua jenis layanan yang ada yang terdiri dari :

Layanan Pencatatan Sipil

1. Akta Kelahiran
2. Akta Kematian
3. Akta Perceraian
4. Akta Perkawinan

Layanan Pendaftaran Penduduk

1. Kartu Identitas Anak
2. Kartu Keluarga
3. Pencetakan Ktp-El
4. Perbaikan Data
5. Perekaman Ktp-El
6. Pindah Datang
7. Pindah Keluar
8. Surat Keterangan

Survey dilaksanakan pada bulan September November 2022. Ada tiga nilai IKM yang akan dihitung yakni IKM pelayanan secara keseluruhan, IKM pelayanan pencatatan sipil dan IKM pelayanan pendaftaran penduduk.

2.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur-unsur yang digunakan sebagai indikator pengukuran kepuasan masyarakat dalam survey ini mengacu pada unsur-unsur Survey Kepuasan Masyarakat yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana jumlah unsur yang digunakan adalah sebanyak 9 unsur. Untuk unsur Biaya/Tarif, sesuai peraturan tersebut dikarenakan semua pelayanan di Disdukcapil adalah gratis maka unsur tersebut diganti dengan unsur lain yakni unsur keamanan pelayanan. Adapun rincian unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

a) Keseuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi data dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu/Kecepatan Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Kesesuaian Biaya

Kesesuaian biaya disini adalah kesesuaian dengan kebijakan bahwa tidak adanya pungutan (gratis) dalam pelayanan.

e) Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Metode Pengolahan Data

Pengukuran Skala *Likert*

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan data survei dilakukan dengan pengolahan secara manual dengan bantuan Aplikasi Excel

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur

pelayanan dikalikan dengan 0,111 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB 3 ANALISIS

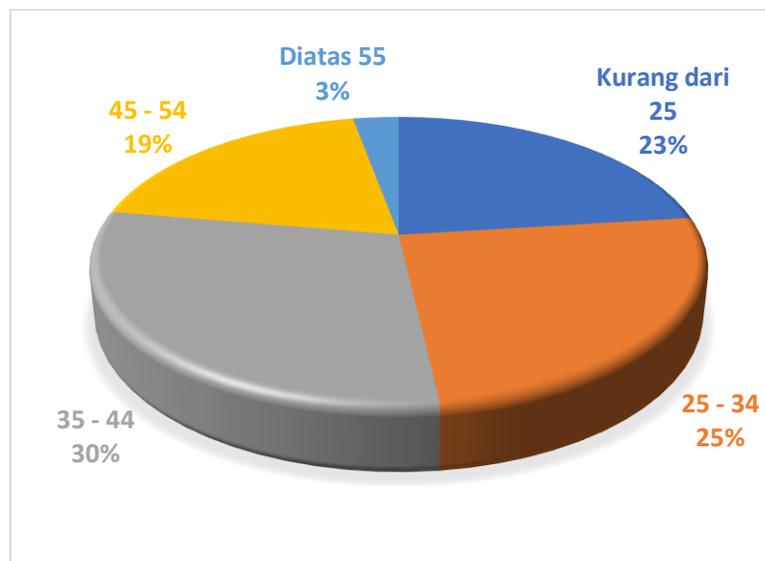
3.1. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 139 orang, semua data tersebut dianggap valid dan dapat diproses lebih lanjut atau diolah. Adapun karakteristik dari responden tersebut dapat dilihat dari usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Karakteristik responden survey dilihat dari segi usia dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.1Usia Responden

Umur (Tahun)	Jumlah
Kurang dari 25	32
25 - 34	35
35 - 44	41
45 - 54	27
Diatas 55	4
Total	139



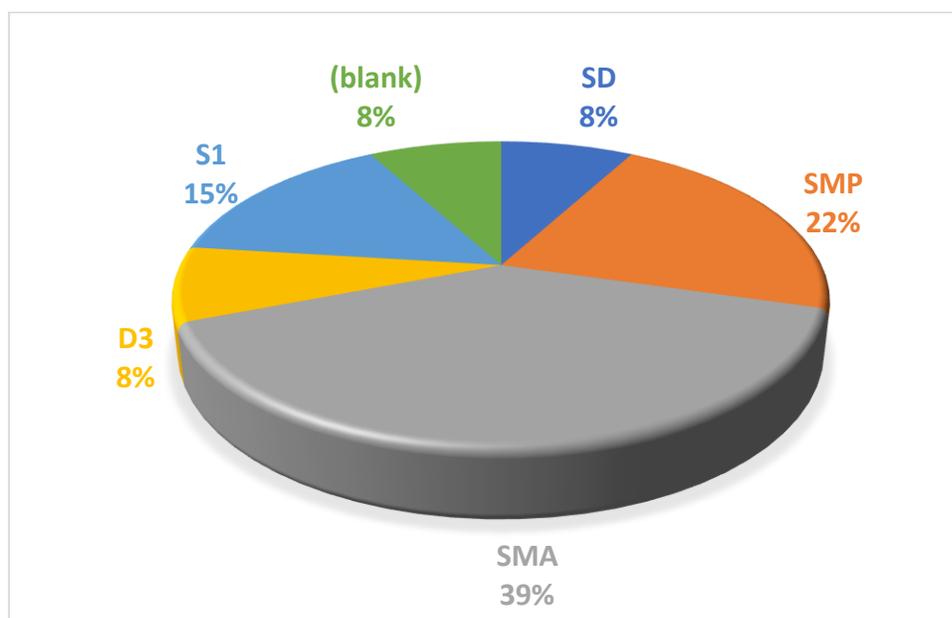
Gambar 3.1 Usia Responden

Pada Tabel 3.1 Ditunjukkan bahwa dari 139 responden dari karakteristik usia responden dapat dilihat usia kurang dari 25 tahun 22%, rentang usia antara 25 s.d 34 tahun sebanyak 26%, rentang usia 35 s.d 44 tahun sebanyak 29%, rentang usia 45 s.d 54 tahun sebanyak 20%, dan rentang usia lebih dari 55 tahun sebanyak 3%.

Karakteristik responden survey dilihat dari pendidikan terakhirnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.2 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Jumlah
SD	11
SMP	30
SMA	55
D3	11
S1	22
(blank)	11
Total	143



Gambar 3.2 Pendidikan Terakhir Responden

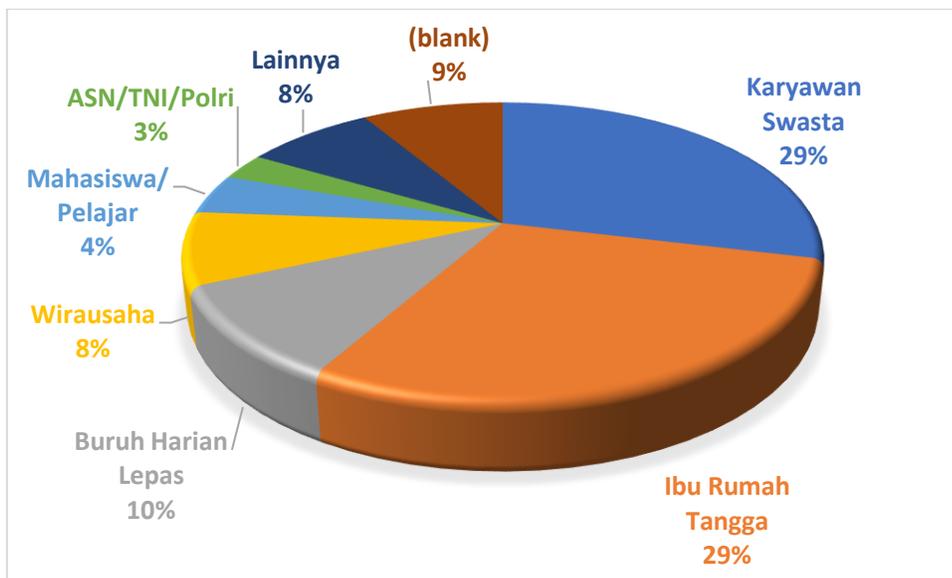
Pada tabel 3.2 dan gambar 3.2 ditunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki responden terbanyak adalah SMA/Sederajat sebesar 40%, yang kedua terbanyak yaitu berpendidikan SMP/Sederajat sebesar 21%, kemudian berpendidikan Diploma IV/Strata 1 sebesar 15%, yang berpendidikan SD/Sederajat dan berpendidikan Diploma III sama-sama sebesar 8%. Terdapat responden yang tidak memberikan jawaban terkait pendidikan sebesar 8 %.

Karakteristik responden survey dilihat dari pekerjaan diperlihatkan pada table 3.3. Pada tabel tersebut ditunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga dan Karyawan Swasta masing-masing sebesar 29%, kemudian buruh harian lepas sebesar 10%, Wirausaha sebesar 8%,

Mahasiswa/Pelajar sebesar 4%, ASN/TNI/Polri sebesar 3% dan yang lainnya sebesar 8%.

Tabel 3.3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah
Karyawan Swasta	40
Ibu Rumah Tangga	41
Buruh Harian Lepas	14
Wirausaha	11
Mahasiswa/ Pelajar	6
ASN/TNI/Polri	4
Lainnya	11
(blank)	12
Total	143



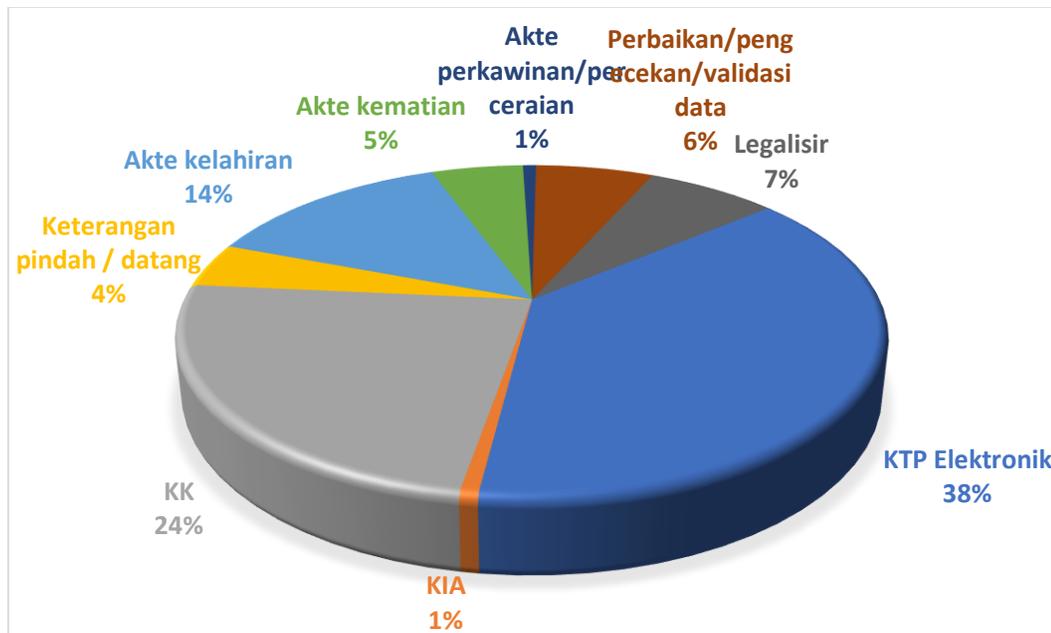
Gambar 3.3 Pekerjaan Responden

Adapun rincian jenis pelayanan yang diterima responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4 Jenis Pelayanan yang diterima Responden

Jenis Pelayanan	Jumlah
KTP Elektronik	53
KK	33
Akte kelahiran	19
Legalisir	10
Perbaikan/ pengecekan/ validasi data	9
Akte kematian	7
Keterangan pindah / datang	6
KIA	1
Akte perkawinan/ perceraian	1
Total	139

Pada Tabel 3.4 ditunjukkan bahwa jenis pelayanan yang sedang diajukan responden paling banyak adalah pelayanan KTP Elektronik sebesar 38%, kemudian KK sebesar 24%, akta kelahiran sebesar 14%, legalisir sebesar 7 %, perbaikan/ pengecekan/ validasi data sebesar 6 persen, akte kematian sebesar 5%, pindah dating sebesar 4% serta kia dan akte perkawinan/perceraian masing-masing hanya sebesar 1 persen.



Gambar 3.4 Jenis Pelayanan yang diterima Responden

3.2. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan

Rekapitulasi Nilai rata rata Unsur Pelayanan dalam Pengolahan SKM Tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 3.5.

Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Disdukcapil Kota Cimahi adalah sebesar 80,562 atau dapat dikategorikan Baik.

Data pada Tabel 3.5 menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur penilaian yang ada terdapat kategori unsur penilaian yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kategori “Penanganan Pengaduan” dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,697 jauh diatas nilai rata-rata unsur pelayanan yang lain. Nilai tersebut sudah masuk ke dalam kategori sangat baik. Dari nilai tersebut dapat diketahui

bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi memiliki kelebihan dalam hal Penanganan Pengaduan.

Tabel 3.5 Hasil Rekapitulasi Perhitungan IKM

Unsur Pelayanan	Rata-rata
Kesesuaian Persyaratan	3,088
Prosedur Pelayanan	3,022
Kecepatan Pelayanan	2,993
Kesesuaian Biaya (Gratis)	3,453
Kesesuaian Pelayanan	3,216
Kompetensi Petugas	3,225
Perilaku Petugas Pelayanan	3,285
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,058
Penanganan Pengaduan	3,697
IKM	80,562

Nilai tertinggi lainnya yaitu kesesuaian biaya, karena semua pelayanan di Disdukcapil gratis maka yang ditanyakan kepada responden adalah kesesuaian antara kebijakan gratis yang dijanjikan dengan yang dialami responden. Hasilnya, tidak ada responden yang menjawab negatif, semua responden menjawabnya sesuai atau sangat sesuai dengan nilai rata-rata 3,453. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Disdukcapil memberikan pelayanan secara gratis dan tidak ada pungli.

Untuk unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah kategori “Kecepatan Pelayanan” dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 2,993 Nilai ini masih masuk ke dalam kategori “kurang baik”. Selain kecepatan pelayanan unsur lain yang masih masuk terdapat dua unsur lain yang masih masuk ke dalam kategori kurang baik yaitu “Prosedur Pelayanan” dan “Sarana dan Prasarana”. Dengan demikian ketiga unsur pelayanan ini masih harus diperbaiki karena belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Nilai IKM juga dihitung juga untuk masing-masing bidang pelayanan, unit respondenya merupakan bagian dari unit responden Dinas namun dipilih yang hanya mendapatkan pelayanan sesuai bidang pelayanannya.

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pencatatan Sipil

Responden pelayanan pencatatan sipil adalah responden dari pelayanan di bidang pendaftaran penduduk yang terdiri dari pelayanan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian dan akta perkawinan.

Responden yang berasal dari penerima pelayanan pencatatan sipil berjumlah 37 orang. Adapun karakteristiknya dilihat dari umur dan tingkat pendidikan terakhirnya dapat dilihat pada tabel 3.6 dan 3.7.

Tabel 3.6 Umur Responden Pelayanan Sipil

Umur (Tahun)	Jumlah
Kurang dari 25	9
25 - 34	7
35 - 44	13
45 - 54	7
Diatas 55	1
Total	37

Pada tabel 3.6 terlihat bahwa mayoritas responden pelayanan pencatatan sipil berumur antara 35 tahun hingga 44 tahun. Sedangkan untuk tingkat pendidikan terakhirnya dapat dilihat pada table 3.7 bahwa yang paling banyak adalah SLTA/Sederajat yakni sebanyak 15 orang responden.

Tabel 3.7 Pendidikan Responden Pelayanan Sipil

Pendidikan	Jumlah
SD	2
SMP	6
SMA	15
D3	3
S1	5
(blank)	6
Total	37

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pencatatan Sipil adalah

sebesar 81,77, dengan nilai tersebut berarti pelayanan pencatatan sipil secara umum sudah masuk ke dalam kategori Baik.

Tabel 3.8 Hasil Rekapitulasi Perhitungan IKM Pelayanan Capil

Unsur Pelayanan	Rata-rata
Kesesuaian Persyaratan	3,135
Prosedur Pelayanan	3,243
Kecepatan Pelayanan	3,054
Kesesuaian Biaya (Gratis)	3,459
Kesesuaian Pelayanan	3,297
Kompetensi Petugas	3,270
Perilaku Petugas Pelayanan	3,286
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,054
Penanganan Pengaduan	3,636
IKM Pelayanan Capil	81,77

Nilai rata-rata unsur yang terbesar terdapat pada unsur penanganan pengaduan dengan nilai sebesar 3,636, dengan nilai sebesar itu berarti unsur tersebut sudah bisa masuk ke dalam kategori sangat baik. Untuk nilai rata-rata terkecil terdapat pada unsur Kecepatan pelayanan dan juga unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata yang sama-sama yakni sebesar sebesar 3,054.

3.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Responden pelayanan pendaftaran penduduk adalah responden dari pelayanan di bidang pendaftaran penduduk yang terdiri dari pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, Pencetakan Ktp-El, Perbaikan Data, Perbaikan Nama, Perekaman Ktp-El, Pindah Datang, Pindah Keluar dan Surat Keterangan.

Tabel 3.9 Umur Responden Pelayanan Dafduk

Umur (Tahun)	Jumlah
Kurang dari 25	20
25 - 34	26
35 - 44	27
45 - 54	17
Diatas 55	3
Total	93

Jumlah responden yang berasal dari penerima pelayanan pendaftaran penduduk berjumlah 93 orang. Adapun karakteristik berdasarkan umur dan tingkat pendidikannya dapat dilihat pada tabel 3.9 dan tabel 3.10.

Dari tabel dapat terlihat bahwa paling banyak responden pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk berumur 25 tahun sampai 44 tahun. Adapun untuk tingkat pendidikan terakhirnya yang terbanyak adalah SLTA/Sederajat.

Tabel 3.10 Pendidikan Responden Pelayanan Dafduk

Pendidikan	Jumlah
SD	9
SMP	23
SMA	37
D3	6
S1	14
(blank)	4
Total	93

Tabel 3.11 Hasil Rekapitulasi Perhitungan IKM Pelayanan Dafduk

Unsur Pelayanan	Rata-rata
Kesesuaian Persyaratan	3,099
Prosedur Pelayanan	2,978
Kecepatan Pelayanan	3,011
Kesesuaian Biaya (Gratis)	3,452
Kesesuaian Pelayanan	3,215
Kompetensi Petugas	3,217
Perilaku Petugas Pelayanan	3,290
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,075
Penanganan Pengaduan	3,767
IKM Pelayanan Dafduk	80,85

Dari Tabel 3.11 dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan offline adalah 80,85 atau dapat dikategorikan Baik. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan yakni sebesar 3,767, dengan nilai tersebut maka artinya unsur penanganan pengaduan di pelayanan pendaftaran penduduk telah masuk ke dalam kategori sangat baik.

Namun, masih terdapat unsur dengan nilai rata rata-rata yang masih rendah dan juga masih masuk kategori kurang baik yakni unsur Prosedur layanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,978 dan kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,011.

BAB 4 PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Cimahi adalah instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 yang dilaksanakan pada bulan September -oktober 2022 diperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unit Disdukcapil adalah 80,65 yang menunjukkan nilai mutu pelayanan B atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada Kategori **Baik**;
2. Pada Pelayanan Pencatatan Sipil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan nilai mutu pelayanan 81,77 atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada Kategori **Baik**;
3. Sedangkan pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan nilai mutu pelayanan 80,85 atau dapat diartikan kinerja pelayanannya berada pada Kategori **Baik**;
4. Unsur dengan nilai rata-rata terendah yakni unsur Sarana dan Prasarana dan kemudian unsur proseduar pelayanan dan unsur kecepatan atau waktu pelayanan. Ketiga unsur tersebut masih berada dalam kategori kinerja kurang baik walaupun hampir mendekati baik. Ketiga unsur ini sebaiknya dijadikan prioritas dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Unsur Persyaratan, Prosedur, Keamanan Pelayanan, Produk layanan, Kompetensi pelaksana dan Perilaku pelaksana walaupun nilainya sudah tergolong baik namun masih banyak yang perlu ditingkatkan.
6. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi yakni Unsur Penanganan Pengaduan kemudain unsur kesesuaian biaya, nilainya sudah mendekati kategori Sangat Baik. Untuk unsur kesesuaian biaya, semua responden menjawab sangat sesuai atau sesuai.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Adapun rencana tindak lanjut yang dapat kami sampaikan antara lain :

1. Memperbaiki kecepatan waktu pelayanan dan atau pemberian informasi yang lebih jelas dan akurat terkait jangka waktu pelayanan;
2. Memelihara performa dan kualitas SDM yang terlibat pada pelayanan;
3. Meningkatkan kinerja program sosialisasi mengenai persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk setiap produk layanan spesifik, serta mengenai fungsi dan mekanisme layanan
4. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan khususnya yang dapat dirasakan dan atau dilihat langsung oleh masyarakat;

LAMPIRAN

Tabel Daftar Pertanyaan dan Pilihan Jawaban Kuesioner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Tidak mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian bahwa petugas layanan dalam memberikan layanan tidak memungut biaya alias gratis	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik