

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

TRIWULANI 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

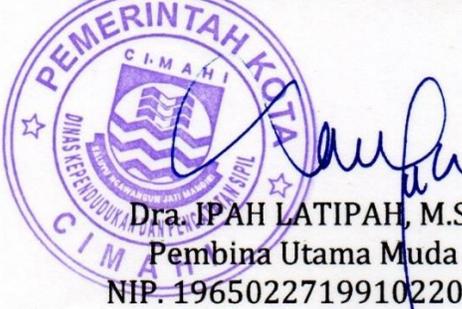
LEMBAR PENGESAHAN

**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, 05 April 2024

<p>Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p>	<p>Ketua Tim Survei</p>
 <p>Dra. IPAH LATIPAH, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 196502271991022001</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 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Tahun 2024. 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 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.

Kami sadar sepenuhnya bahwa laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Survei Persepsi Anti Korupsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi di masa yang akan datang.

Akhirnya kami berharap laporan Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 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, April 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAH



[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.....	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Maksud Dan Tujuan.....	6
C. Landasan Hukum.....	6
D. Rencana Kerja.....	7
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	8
A. Profil Responden.....	8
B. Metode Pecacahan.....	11
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	12
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	14
A. Analisis Hasil Survei.....	14
B. Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator.....	15
BAB IV PENUTUP.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rencana Tindak Lanjut.....	20
LAMPIRAN.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tingkat Pendidikan Responden.....	8
Tabel 2 Usia Responden.....	9
Tabel 3 Jenis Kelamin Responden	10
Tabel 4 Jenis Pelayanan yang Diterima Responden	11
Tabel 5 Katagori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	13
Tabel 6 Hasil Rekapitulasi Perhitungan SPKP.....	14
Tabel 7 Indeks pada Indikator Integritas Petugas.....	15
Tabel 8 Indeks pada Indikator Persyaratan Pelayanan	16
Tabel 9 Indeks pada Indikator Prosedur Pelayanan	16
Tabel 10 Indeks pada Indikator Jangka Waktu Pelayanan.....	17
Tabel 11 Indeks pada Indikator Tarif/Biaya Pelayanan	18
Tabel 12 Indeks pada Indikator Praktek Percaloan	18
Tabel 13 Indeks pada Indikator Respon Petugas	19
Tabel 14 Indeks pada Indikator Konsultasi dan Pengaduan.....	19

DAFTAR GRAFIK

Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	9
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	10
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	10
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	11

.....

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 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan 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 kualitas pelayanan 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, nepotisme dan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi .

Tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi di Tahun 2023 sebagai bahan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
2. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik.

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

D. Rencana Kerja

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Indeks 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 8 (Delapan) 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

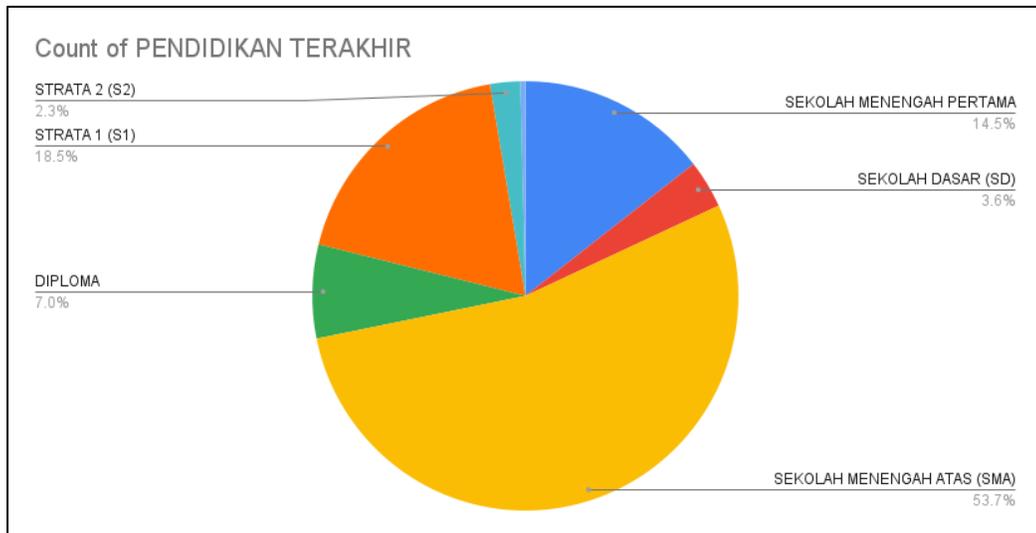
Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Kriteria responden yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini tidak ditentukan secara khusus, hanya ditentukan rentang waktu pelaksanaannya saja. Semua pemohon pelayanan saat setelah menyelesaikan pengajuan pelayanan Luring yang membawa Handphone dan mengerti akan diminta untuk mengisi kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dengan batasan pemohon pelayanan hanya bisa menjadi responden hanya satu kali selama 1 triwulan pada tahun berjalan. Data yang digunakan dalam perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Semester I tahun 2024 ini adalah data hasil jawaban survei dari pemohon/responden selama 3 bulan (Januari sampai Maret 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 282 atau 53,7% dan S1 sebanyak 97 atau 18,5%.

Tabel 1 Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	%
SD	19	3,6
SMP	76	14,5
SMA	282	53,7
D3	37	7
S1	97	18,5
S2	12	2,3
S3	2	0,4
Total	525	100



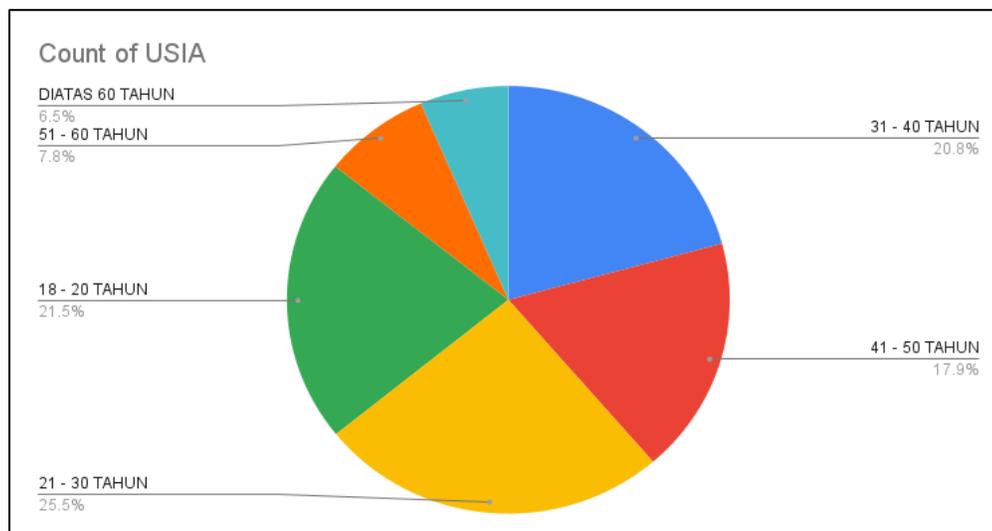
Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

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 21 tahun s/d 30 tahun sebesar 25,5%. Bagi kelompok usia di atas 61 tahun, jumlah responden yang terendah yaitu sebesar 6,5%.

Tabel 2 Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	%
1.	< 20 tahun	113	21,5
2.	21 - 30 tahun	134	25,5
3.	31 - 40 tahun	109	20,8
4.	41 - 50 tahun	94	17,9
5.	51 - 60 tahun	41	7,8
6.	> 60 tahun	34	6,5
Jumlah		525	100



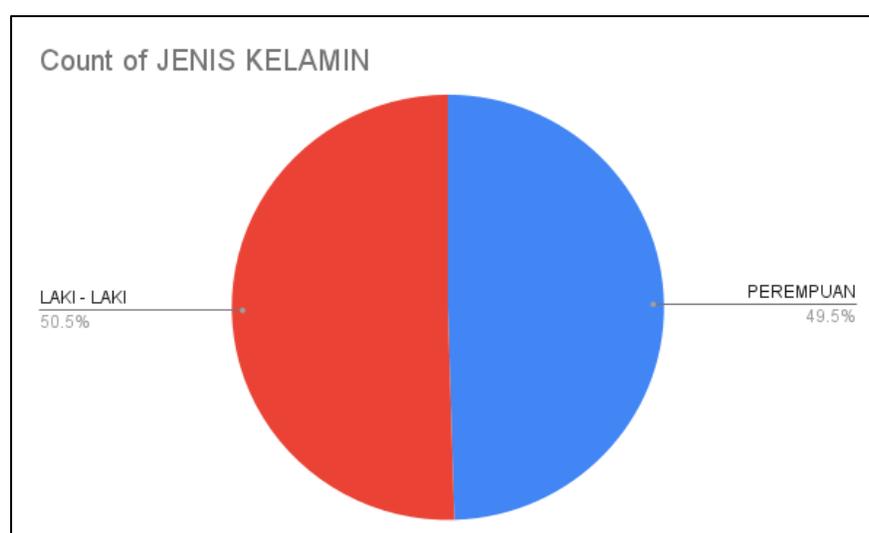
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

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 50,5% dan perempuan sebanyak 49,5%, yang artinya jumlah laki-laki lebih banyak dari perempuan tetapi selisihnya tidak jauh berbeda.

Tabel 3 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	265	50,5
Perempuan	260	49,5
Jumlah	525	100



Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

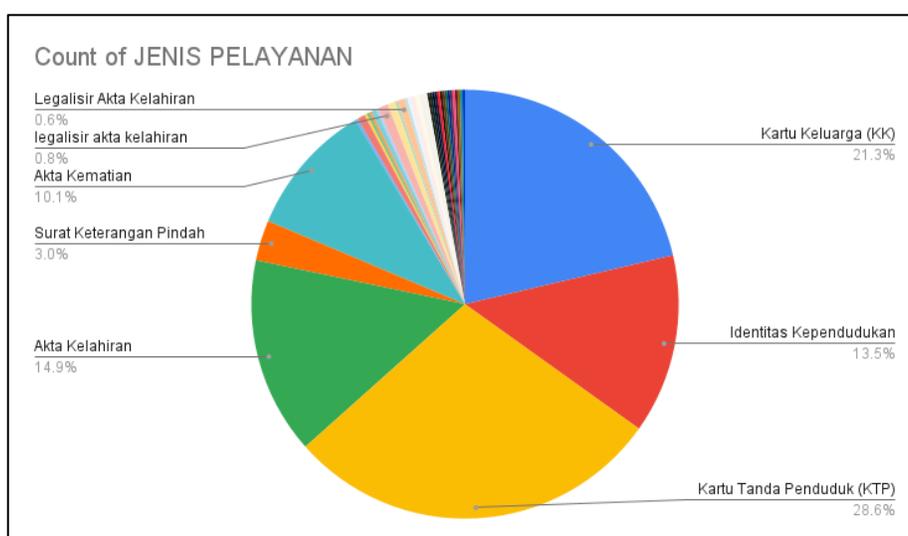
4. Jenis Layanan

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 150 atau 28,6% dan Kartu Keluarga sebesar 112 atau 21,3%.

Tabel 4 Jenis Pelayanan yang Diterima Responden

Jenis Pelayanan	Jumlah	%
KTP	150	28,6
KK	112	21,3
IKD	71	13,5
Keterangan Pindah	16	3
Akte Kelahiran	78	14,9
Akte Kematian	53	10,1
Lainnya	45	8,6
Total	525	100



Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

B. Metode Pecacahan

1. Sampel

Data survei diambil menggunakan Barcode /QRcode dengan alamat link <https://forms.gle/J5XrZ5eoDrtQT5gJA>. Responden merupakan masyarakat yang telah menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

2. Variabel pengukuran

a. Persyaratan

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

- b. **Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Pelayanan**
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif**
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang mana untuk pelayanan administrasi kependudukan semuanya Gratis atau Tidak Dipungut Biaya.
- e. **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. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- g. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Dalam pelaksanaan survei ini data yang diperoleh dari pengisian survei pada Barcode /Qrcode dengan alamat Link :

<https://forms.gle/J5XrZ5eoDrtQT5gJA>

Kedelapan unsur tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 8 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.

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari Sangat Sesuai sampai dengan Sangat Tidak Sesuai.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 katagori, yaitu :

1. Sangat Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 1
2. Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 2
3. Sesuai, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat Sesuai, diberi nilai persepsi 4

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 :

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

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

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

Sehingga diperoleh kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ditentukan sebagai berikut:

Tabel 5 Katagori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Sampai batas waktu yang ditetapkan (Triwulan I Tahun 2024), responden yang mengisi survei sebanyak 525 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 8 indikator Persepsi Kualitas Pelayanan, diperoleh hasil sebesar 3,605. Indeks 3,605 atau 90,137 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Nilai interval konversi Indeks Kualitas Pelayanan berada pada angka 88,31 - 100.00.

Tabel 6 Hasil Rekapitulasi Perhitungan SPKP

No	Ruang lingkup	Rata-rata	Konversi	Predikat	Ranking
1.	Informasi Pelayanan	3,575	89,381	Sangat Baik	7
2.	Persyaratan Pelayanan	3,579	89,476	Sangat Baik	6
3.	Prosedur Pelayanan	3,602	90,048	Sangat Baik	5
4.	Jangka Waktu Pelayanan	3,522	88,048	Baik	8
5.	Tarif/Biaya Pelayanan	3,688	92,190	Sangat Baik	1
6.	Sarana dan Prasarana	3,615	90,381	Sangat Baik	3
7.	Respon Petugas	3,655	91,381	Sangat Baik	2
8.	Konsultasi dan Pengaduan	3,608	90,190	Sangat Baik	4
TOTAL		3,603	90,137	Sangat Baik	

Dari data yang ditunjukkan pada Tabel 6 terlihat bahwa dari 8 (delapan) unsur penilaian yang ada, terdapat 1 unsur pelayanan yang masuk kedalam kategori Baik dan sisanya sebanyak 7 unsur masuk ke dalam kategori Sangat Baik, tidak ada unsur pelayanan yang masuk ke dalam kategori kurang baik apalagi tidak baik.

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 pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah

unsur “Jangka Waktu Pelayanan”.

B. Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator

Hasil IPK di atas, terdiri dari akumulasi penilaian pada 8 (delapan) unsur indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke enam unsur item/indikator yakni sebagai berikut :

1. Unsur Informasi Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,557 yang merupakan nilai terendah kedua. Berdasarkan yang tertera pada tabel 6 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (58,1 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 41,5 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai) persentasenya 0,4 persen.

Tabel 7 Indeks pada Indikator Integritas Petugas

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Tidak Sesuai	1	1	0,2
2.	Tidak Sesuai	2	1	0,2
3.	Sesuai	3	218	41,5
4.	Sangat Sesuai	4	305	58,1
Jumlah			525	100

2. Unsur Persyaratan Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,579 dan merupakan nilai dengan urutan keenam dari yang tertinggi. Berdasarkan yang tertera pada tabel 6 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (57,9 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan responden yang menjawab Sesuai mencapai 42,1 persen. Pada unsur ini tidak ada responden yang respon jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai).

Tabel 8 Indeks pada Indikator Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0,0
2.	Tidak Sesuai	2	0	0,0
3.	Sesuai	3	221	42,1
4.	Sangat Sesuai	4	304	57,9
Jumlah			525	100

3. Unsur Prosedur Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,602 dan merupakan nilai dengan urutan kelima dari yang tertinggi. Berdasarkan yang tertera pada tabel 6 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (60,6 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan responden yang menjawab sesuai mencapai 49,0 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai) persentasenya adalah sebesar 0,4 persen..

Tabel 9 Indeks pada Indikator Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0,0
2.	Tidak Sesuai	2	2	0,4
3.	Sesuai	3	205	39,0
4.	Sangat Sesuai	4	318	60,6
Jumlah			525	100

4. Unsur Jangka Waktu Pelayanan

Unsur penilaian ini merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dengan nilai rata-rata sebesar 3,552, nilai ini berada di bawah nilai rata-rata unsur pelayanan yang lain, dan seperti yang tertera pada tabel 6 nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (53,3 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan responden yang menjawab sesuai sebesar 45,5 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai) persentasenya yakni sebesar 1,2 persen.

Tabel 10 Indeks pada Indikator Jangka Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0,0
2.	Tidak Sesuai	2	6	1,2
3.	Sesuai	3	239	45,5
4.	Sangat Sesuai	4	280	53,3
Jumlah			525	100

5. Indikator Tarif/Biaya Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,688 dan merupakan nilai dengan urutan tertinggi. Berdasarkan yang tertera pada tabel 6 nilai sebesar itu masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (69,5 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan responden yang menjawab sesuai mencapai 30,1 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (Sangat Tidak Sesuai dan tidak sesuai) persentasenya yakni sebesar 0,4 persen.

Masih adanya respon negatif terhadap unsur ini diperkirakan disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi masyarakat terhadap pernyataan gratis. Masyarakat mungkin ada yang merasa dan menilai bahwa jika masih ada biaya yang dikeluarkan saat mengurus dokumen kependudukan apapun itu baik yang diminta oleh petugas ataupun tidak, misalnya pada saat yang bersangkutan melengkapi persyaratan, membeli materai untuk surat pernyataan, untuk fotokopi, biaya print mandiri hasil dokumen adminduk dan lainnya atau bahkan adanya biaya transport yang harus dikeluarkan oleh pemohon saat pergi ke tempat pelayanan, dengan adanya biaya-biaya tersebut bisa membuat responden merasa bahwa pelayanan adminduk itu sebenarnya tidak murni gratis karena masih harus mengeluarkan uang walau kenyataannya biaya tersebut tidak ada sangkut pautnya dengan proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, tetapi hal ini tetap akan kami evaluasi untuk perbaikan pelayanan kedepannya.

Tabel 11 Indeks pada Indikator Tarif/Biaya Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0,0
2.	Tidak Sesuai	2	2	0,4
3.	Sesuai	3	158	30,1
4.	Sangat Sesuai	4	365	69,5
Jumlah			525	100

6. Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,615 dan merupakan nilai dengan urutan ketiga tertinggi. Seperti yang tertera pada tabel 6 nilai sebesar itu masih masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (61,3 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan responden yang menjawab Sesuai sebesar 38,7 persen. Adapun responden tidak ada yang memberikan jawabannya negatif (Sangat Tidak Sesuai dan Tidak Sesuai)

Tabel 12 Indeks pada Indikator Praktek Percaloan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0,0
2.	Tidak Sesuai	2	0	0,0
3.	Sesuai	3	203	38,7
4.	Sangat Sesuai	4	322	61,3
Jumlah			525	100

7. Unsur Respon Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,655 dan merupakan nilai dengan urutan kedua tertinggi. Seperti yang tertera pada tabel 6 nilai sebesar itu masih masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (65,5 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan responden yang menjawab Sesuai sebesar 34,5 persen. Adapun responden tidak ada yang memberikan jawabannya negatif (Sangat Tidak Sesuai dan Tidak Sesuai).

Tabel 13 Indeks pada Indikator Respon Petugas

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0,0
2.	Tidak Sesuai	2	0	0,0
3.	Sesuai	3	181	34,5
4.	Sangat Sesuai	4	344	65,5
Jumlah			525	100

8. Unsur Konsultasi dan Pengaduan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,608 dan merupakan nilai dengan urutan keempat dari yang tertinggi. Seperti yang tertera pada tabel 6 nilai sebesar itu masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (61,0 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan responden yang menjawab Sesuai sebesar 38,8 persen. Adapun responden yang memberikan jawabannya negatif (kurang mudah dan tidak mudah) persentasenya yakni sebesar 0,2 persen.

Tabel 14 Indeks pada Indikator Konsultasi dan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0,0
2.	Tidak Sesuai	2	1	0,2
3.	Sesuai	3	204	38,8
4.	Sangat Sesuai	4	320	61,0
Jumlah			525	100

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 semester 1 tahun 2024 diperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) untuk unit Disdukcapil adalah 89,54 yang menunjukkan nilai mutu pelayanan A atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada Kategori Sangat Baik;
2. Dari 8 (delapan) 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 Kesesuaian Biaya (Gratis) dengan nilai sudah termasuk kategori Sangat Baik.

B. Rencana Tindak Lanjut

Adapun 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.

58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	3	4	4	4	4
64	3	3	4	3	3	3	4	4
65	4	4	4	4	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	4	4	3	4	3	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	2	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3
82	1	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	4	4	4	4
85	4	4	4	3	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	4	3	4	3
88	4	3	4	3	3	4	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	4	4	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	3	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	3	3	4	4	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	4	3	3	4	4	4	4
118	3	3	3	3	4	3	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	4	4	4

121	4	4	4	4	4	4	4	3
122	3	3	3	2	4	4	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	3	4	3	4	4
131	3	3	3	3	4	3	3	3
132	3	3	3	4	4	4	4	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	2	3	3	3	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	4	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	3	4	3	4	3	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	3	4	3	4	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	4	3	4	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	3	3	3	3	3	3	3
150	4	3	4	4	4	3	4	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	4	4	4	3
153	4	4	4	3	4	4	4	4
154	4	3	3	3	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	3	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	4
162	3	3	4	3	4	4	3	3
163	3	3	3	3	4	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	3	4	4	3	3
166	3	3	3	3	4	4	4	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3
169	4	3	3	3	3	3	4	3
170	4	4	4	3	4	4	4	4
171	3	3	3	3	4	4	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	3	3	4	4	4	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3
178	4	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	4	3	4	4	4	4
182	4	3	2	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4

184	4	3	3	3	4	3	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	4	4	4	4	4	4	4
190	4	3	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	3	4	4	4
192	3	3	3	3	3	3	3	3
193	4	4	4	4	3	3	4	4
194	4	3	3	3	4	3	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	3	4	4	4	4
201	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	3	4	3	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	4	4	4	4	4	4	4
213	4	3	4	3	4	3	4	3
214	4	3	3	3	3	3	3	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	4	3	4	3	4	3
222	3	3	3	3	4	4	4	3
223	4	4	4	3	4	4	4	4
224	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	4	4	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3
239	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3
245	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4

247	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	3	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	4	4	4	4	4	4
255	3	3	3	4	4	4	4	4
256	3	3	4	3	3	4	4	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	3	3	3	3	3	3	3
261	4	4	4	3	4	4	4	4
262	3	3	3	3	4	4	3	3
263	3	4	4	3	4	3	4	4
264	3	3	3	3	4	3	3	3
265	3	3	3	2	2	3	4	4
266	3	3	3	3	4	3	3	3
267	3	4	3	3	3	3	3	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	3	4	3	4	3	4	4
272	3	3	3	3	4	3	3	3
273	3	3	3	3	4	3	4	3
274	3	3	4	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	4	4	4	4
276	3	3	3	3	3	3	4	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3
278	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	4	2	3	4	3	3	1
280	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	3
284	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	3	3	3	3	3
287	4	4	4	3	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	3	3	3	4	3	3	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	3	3	3	3	3	3	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	3	3	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4
299	3	3	3	3	3	3	3	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	3	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	3	3	3	3	3	3	3
305	4	4	4	4	4	4	4	4
306	3	3	3	3	4	3	4	3
307	4	4	4	3	3	3	3	4
308	3	3	3	3	4	3	4	4
309	3	3	3	3	4	3	3	3

310	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	3	3	3	4	3	4	3
313	3	3	3	3	4	3	3	3
314	3	3	3	3	3	3	3	3
315	4	4	4	4	4	4	4	4
316	3	3	3	3	3	3	3	3
317	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	3	3	3	4	3	4	3
321	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	3	3	3	3	3	3	3
325	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	3	3	3	3	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	3	3	3	4	4	4	4
329	3	3	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	3	3	3	3	3
331	4	4	4	4	4	4	4	4
332	3	3	3	3	4	3	3	3
333	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	3	4	4	3	3	3	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	3	3	3	3	3	3
338	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	3	3	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3
342	2	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3
344	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	3	3	3	3	3	3	3
346	3	3	3	3	3	3	3	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3
348	3	4	3	3	3	3	3	3
349	3	3	3	4	3	3	3	3
350	3	4	3	3	4	3	4	3
351	4	4	4	4	4	4	3	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	3	4	4	4	4
354	3	3	3	3	3	3	3	3
355	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4
360	3	3	3	3	3	3	4	3
361	4	4	4	4	4	4	4	4
362	3	3	3	3	3	3	3	3
363	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	3	3	3	3	3	3	3
366	4	4	4	4	4	4	4	4
367	3	3	3	3	3	3	3	3
368	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	3	3	3	3	3	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4
372	3	3	4	2	4	3	3	4

373	4	3	3	3	3	3	3	3
374	4	3	4	4	4	3	4	4
375	3	3	3	3	3	3	3	3
376	3	3	3	3	4	3	3	3
377	3	3	3	3	3	3	3	3
378	3	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	3	3	3	4	4
380	3	3	4	3	4	3	4	3
381	3	3	3	3	4	3	3	3
382	3	3	4	3	3	3	3	3
383	4	4	3	4	4	4	4	4
384	4	3	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4
386	3	3	3	3	3	4	3	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	3	3	3	3
392	4	4	4	4	4	4	4	4
393	3	3	3	3	3	3	3	3
394	3	3	3	3	3	3	3	3
395	3	3	3	3	2	3	3	3
396	3	3	3	3	3	3	3	3
397	4	4	4	4	4	4	4	4
398	3	3	3	3	3	3	3	3
399	3	3	3	3	3	3	3	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4
403	3	3	3	3	3	3	3	3
404	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	4
409	3	3	3	3	3	3	3	3
410	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	3	3	3	4	3	3	3
412	3	3	3	3	3	3	3	3
413	3	4	4	4	4	4	3	3
414	3	3	3	3	3	3	3	3
415	3	3	3	3	3	3	3	3
416	3	3	3	3	3	3	4	3
417	4	4	4	4	4	4	4	4
418	4	4	4	4	4	4	4	4
419	3	4	4	3	4	4	4	4
420	4	4	4	4	4	4	4	4
421	4	4	4	4	4	4	4	4
422	3	3	4	4	4	4	4	4
423	4	3	3	3	4	4	4	3
424	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4
427	4	4	4	3	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	4	4	4
430	4	4	3	4	3	4	4	3
431	4	4	4	4	4	4	4	4
432	3	3	3	3	3	3	3	3
433	4	4	4	3	3	4	4	3
434	4	4	4	4	4	4	4	4
435	3	4	4	2	4	4	4	3

436	3	3	3	3	3	3	3	3
437	4	4	4	4	4	4	4	3
438	4	4	4	3	4	4	3	3
439	4	4	4	4	4	4	4	4
440	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4
443	4	3	4	4	4	4	4	4
444	4	4	4	4	4	4	4	4
445	3	3	3	3	3	3	3	3
446	4	4	4	4	4	3	4	4
447	4	4	4	3	3	3	3	3
448	3	3	4	3	4	4	3	3
449	4	4	4	4	4	4	4	4
450	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4
453	4	4	4	3	4	4	3	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4
458	4	4	4	4	4	4	4	4
459	3	3	3	3	3	3	3	3
460	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	4	4	4	4
463	3	4	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4
465	4	4	4	4	4	3	4	4
466	4	4	4	4	4	4	4	4
467	3	3	3	3	3	3	3	3
468	4	4	4	4	4	4	4	4
469	3	3	3	3	3	4	4	3
470	4	4	4	4	4	4	4	4
471	3	3	3	3	3	3	3	3
472	4	4	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4
474	3	3	3	3	3	3	3	3
475	3	3	3	3	3	3	3	3
476	3	3	3	3	3	3	3	3
477	4	4	4	4	4	4	4	4
478	3	4	4	4	4	4	4	4
479	4	3	3	3	3	3	3	3
480	3	3	3	3	3	3	3	3
481	3	4	4	4	4	4	4	4
482	3	3	3	3	3	3	3	3
483	4	4	4	4	4	4	4	4
484	4	4	4	4	4	4	4	4
485	3	3	3	3	3	3	3	3
486	4	4	4	3	4	3	4	4
487	3	3	3	3	4	3	3	3
488	4	4	4	4	4	4	4	4
489	3	3	3	3	4	4	4	3
490	4	4	4	4	4	4	4	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	4	4	4	4	4	4
494	3	3	3	3	3	3	3	3
495	3	3	3	3	3	3	3	3
496	3	3	3	3	3	3	3	3
497	3	3	3	3	4	4	4	3
498	3	3	3	3	4	4	4	3

LAMPIRAN II
DAFTAR PERTANYAAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

- SANGAT TIDAK SESUAI
- TIDAK SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

- SANGAT TIDAK SESUAI
- TIDAK SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

:::

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan *

- SANGAT TIDAK SESUAI
- TIDAK SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

- SANGAT TIDAK SESUAI
- TIDAK SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini tidak dipungut biaya/gratis

- SANGAT TIDAK SESUAI
- TIDAK SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

- SANGAT TIDAK SESUAI
- TIDAK SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

⋮

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

- SANGAT TIDAK SESUAI
- TIDAK SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

⋮

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

- SANGAT TIDAK SESUAI
- TIDAK SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI