



PEMERINTAH KOTA TEGAL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Lele No. 14 Telp. (0823) 353744 Tegal Barat Kota Tegal

disdukcapil@tegalkota.go.id



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesatuan. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tegal selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tegal dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Tegal di masa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil pekerjaan ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini sehingga terlaksananya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di **Semester 2 tahun 2024**, kami mengucapkan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil kegiatan ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Tegal, 02 Desember 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA TEGAL



ZAINAL ALI MUKTI, A.P., M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19731028 199501 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	iv
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Sasaran	2
1.3. Lokasi Kegiatan	3
1.4. Ruang Lingkup	3
1.5. Hasil dan Sasaran Kegiatan	3
1.6. Waktu Pelaksanaan	4
1.7. Tahap Pelaksanaan	4
1.8. Tanaga Survei	4
1.9. Dasar Hukum	5
 BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN PEKERJAAN	 6
2.1. Jenis dan Pendekatan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.2. Sampel Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.3. Data dan Sumber Data	7
2.4. Desain Kuesioner	7
2.5. Validasi Data Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.6. Teknik Analisa Data	9
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	 10
1.1. Analisis Karakteristik Responden	10
1.2. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Layanan	12
1.3. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unit Layanan	14
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	 20
4.1. Kesimpulan	20
4.2. Saran dan Rekomendasi	22
 LAMPIRAN	
1. Pengolahan Data Kepuasan Masyarakat	23
2. Indek Kepuasan Masyarakat	29
3. Foto Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mengantisipasi perkembangan global saat ini dan guna mengimplementasikan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik serta tuntutan masyarakat akan produk pelayanan yang bermutu maka instansi pemerintah dituntut untuk lebih memperhatikan kualitas produk dan pelayanan terhadap publik. Selain itu, data SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM / IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap entitas pemerintahan.

Rendahnya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan di instansi pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik

melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum pemerintah dimata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Pemerintah dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal pada tahun 2024 Semester 2 melaksanakan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sasaran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal..
- b) Untuk menjadi data untuk perbaikan pelayanan di organisasi.

1.3 Lokasi Kegiatan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dilaksanakan di unit sebagai berikut:

- a) Kuesioner diambil dari unit Pelayanan Pencatatan Sipil yang beralokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal
- b) Kuesioner diambil dari unit pelayanan Pendaftaran penduduk yang ada di TPDK Kecamatan Margadana
- c) Kuesioner diambil dari unit pelayanan Pendaftaran penduduk yang ada di TPDK Kecamatan Tegal Barat (Mal Pelayanan Publik)
- d) Kuesioner diambil dari unit Pelayanan Pendaftaran penduduk yang ada di TPDK Kecamatan Tegal Selatan
- e) Kuesioner diambil dari unit Pelayanan Pendaftaran penduduk yang ada di TPDK Kantor kecamatan Tegal Timur

1.4 Ruang Lingkup

Lingkup Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal mencakup masyarakat dan pihak berkepentingan yang menerima pelayanan dari unit Pelayanan Pencatatan Sipil dan Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

1.5 Hasil dan Sasaran Kegiatan

Hasil yang dicapai dalam kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Terlaksananya pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan tersedianya rekomendasi peningkatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Sebagai hasil dari kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal adalah Laporan Kegiatan dan Dokumentasi Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Semester 2 dalam bentuk *hardcopy*.

1.6 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dilaksanakan selama 2 bulan. terhitung sejak pelaksanaan pada bulan September sampai dengan Oktober 2024

1.7 Tahap Pelaksanaan

Secara umum, tahapan pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal adalah sebagai berikut:

No	Nama Kegiatan	Oktober				Nopember			
		Minggu ke-				Minggu ke-			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penyusunan instrumen survey								
2	Melakukan proses dan pelatihan terkait pemahaman SKM								
3	Persiapan survei lapangan								
4	Pengumpulan data survey								
5	Supervisi, <i>monitoring</i> dan evaluasi proses pengumpulan data survey								
6	Pengolahan data								
7	Analisis data dan pembahasan								
8	Penyusunan draf laporan								
9	Penyusunan laporan								

1.8 Tenaga Survey

Tenaga survey dari mahasiswa magang Universitas Bina Sarana Informatika Kota Tegal dan mahasiswa Poltek Harapan Bersama Kota Tegal, dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yang mempunyai komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas secara tepat waktu dengan hasil yang memuaskan.

1.9 Dasar Hukum

Dalam Pekerjaan Penyusunan dan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal berpedoman pada:

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- e) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- f) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- g) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004) tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- h) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis kegiatan ini adalah survei lapangan (*field survey*) yaitu memperoleh data dari tempat data berada yaitu tempat dimana masyarakat mendapatkan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif analisis untuk mencari jawaban secara mendasar tentang layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

2.2 Sampel Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Penentuan sampel pada kegiatan ini yaitu dengan menggunakan pendekatan *insidental sampling*. Berdasarkan rekomendasi Badan Pusat Statistik bahwa *insidental sampling* dapat dilakukan dengan memperhatikan jumlah sampel paling sedikit yaitu 300 sampel. Adapun kriteria dalam penentuan dari responden adalah sebagai berikut;

- a) Kriteria reponden Survei Kepuasan Masyarakat adalah Seluruh Pelanggan yang menerima Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, dan 4 Kecamatan di Kota Tegal pada saat Survei. Untuk pelayanan di Kecamatan Tegal Barat saat ini berlokasi di Mal Pelayanan Publik.
- b) Responden dipilih secara *simple random sampling insidental* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

Waktu pengambilan sampel bulan September 2024. Lokasi pengambilan sampel yaitu berada pada tempat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yang tersebar sebagai berikut;

- a) Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal
- b) Kecamatan Margadana
- c) Kecamatan Tegal Timur
- d) Kecamatan Tegal Barat / Mal Pelayanan Publik
- e) Kecamatan Tegal Selatan

2.3 Data dan Sumber Data

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan data primer dan data sekunder dengan jenis data kuantitatif. Data primer berasal dari data survei langsung dari lapangan yang berupa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Adapun persepsi tersebut dicatat pada kuesioner yang telah di desain sesuai dengan kegiatan SKM. Data sekunder berupa data **Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Semester 2 Tahun 2024.**

2.4 Desain Kuesioner

Kuesioner SKM dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu Bagian I, Bagian II, Bagian III. Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei. Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat di survei. Pada bagian ketiga berisikan daftar pernyataan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik, dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4 (empat). Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan bila diberi nilai 1 (sangat tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu

banyak, sehingga proses tidak efektif. Diberi nilai 2 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif. Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu di efektifkan. Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.5 Validitas Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Validasi Instrumen/Kuesioner Survei dilakukan untuk memastikan bahan instrumen/kuesioner sudah berisi pertanyaan yang sesuai tujuan kegiatan SKM dan pertanyaan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai objek kegiatan.

a) Persiapan Survei Lapangan

Persiapan Survei Lapangan dilakukan untuk memastikan Instrumen/ Kuesioner Survei dan peralatan pendukung lainnya sudah siap untuk digunakan. untuk melakukan uji coba pengisian kusioner untuk menentukan kemungkinan terjadi masalah agar dapat ditentukan antisipasinya. Selain itu, bertujuan untuk mengurangi resiko kegagalan kegiatan survei.

b) Pembekalan dan Pelatihan bagi Surveyor Lapangan.

Pembekalan dan Pelatihan dilakukan dengan mengambil 10 orang mahasiswa yang memiliki kriteria pendidikan dan kemampuan yang sesuai sehingga mempermudah proses survei dilapangan. Surveyor yang direkrut diberi pembekalan tentang teknik survei yang akan dilakukan.

c) Pengumpulan Data Primer/Survei Lapangan

Pengumpulan data primer/survei Lapangan dilakukan secara tatap muka langsung dengan responden penerima layanan. Tujuannya agar responden lebih mudah dalam pengisian kuesioner yang akan diberikan dan lebih tepat sasaran. Sampel yang diambil adalah sebanyak 300 responden.

d) Supervisi, Monitoring dan Evaluasi Proses Pengumpulan Data/Survei Lapangan

Tahap ini dilakukan untuk memantau kinerja dan hasil pekerjaan Surveyor dengan mengecek kuesioner yang telah terkumpul, melihat proses penyebaran kuesioner, dan mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan oleh surveyor lapangan.

2.6 Teknik Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Berikut adalah kriteria yang digunakan untuk menyusun kesimpulan hasil SKM berdasarkan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017;

NILAI UNSUR INTERVAL KONVERSI & MUTU PELAYANAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

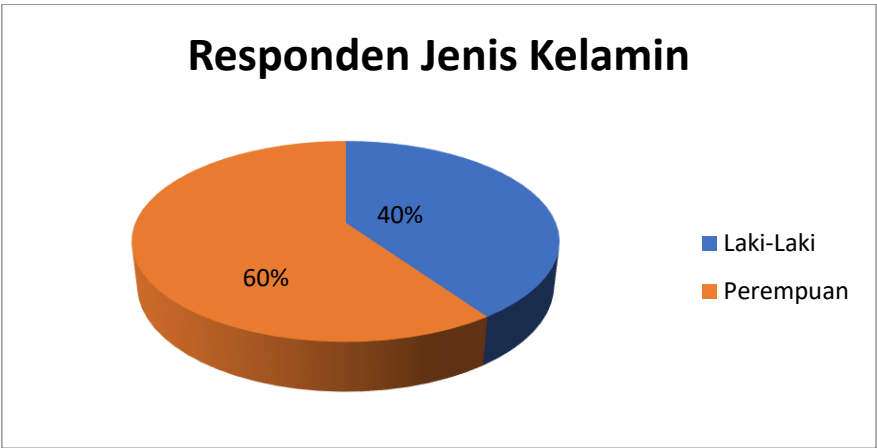
Nilai Unsur	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Karakteristik Responden

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat telah mengambil data karakteristik responden. Adapun karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Jenis kelamin merupakan karakteristik demografi dari responden. Usia menunjukkan tingkat remaja, dewasa, dan lansia dari seorang responden. Tingkat pendidikan terakhir menunjukkan pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh responden. Sedangkan, pekerjaan menunjukkan mata pencaharian responden.

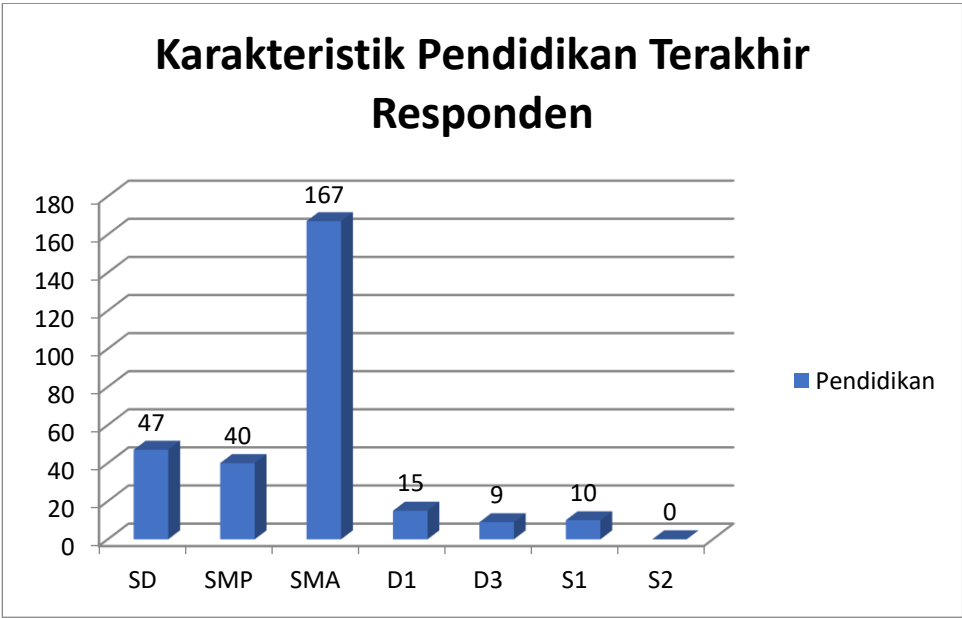
Tujuan dari menunjukkan karakteristik responden adalah untuk mengetahui kondisi demografi masyarakat yang mengikuti kegiatan survei kepuasan masyarakat. Adapun dampak dari adanya karakteristik responden adalah untuk memungkinkan diambilnya keputusan bagi pihak instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku objek survei yang diteliti. Berikut adalah hasil dari karakteristik responden pada kegiatan survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal;



Gambar 3.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

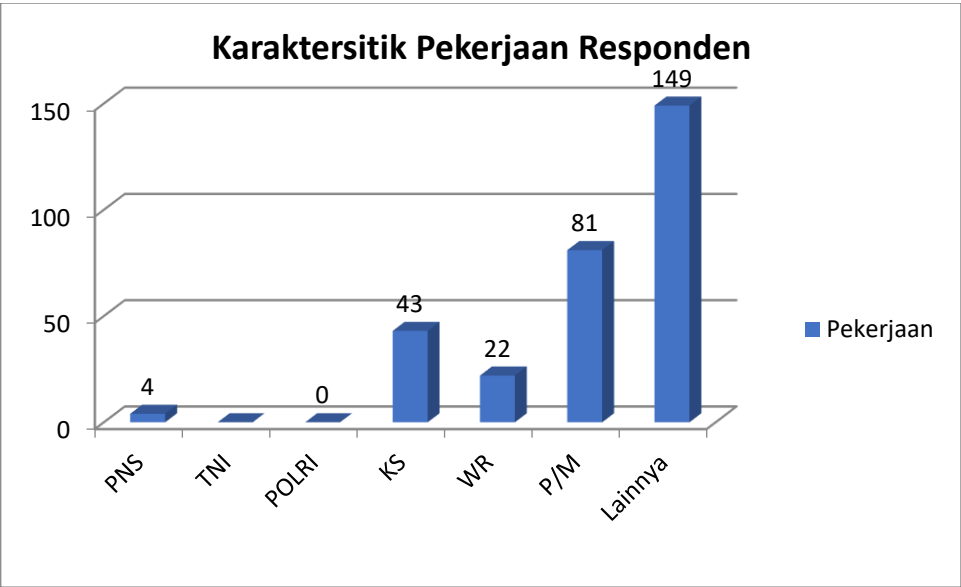
Gambar 3.1. menunjukkan karakteristik jenis kelamin responden. Komposisi jumlah responden laki-laki sebesar 40% sedangkan komposisi responden perempuan

sebesar 60%. Responden dengan jenis kelamin perempuan mendominasi pada kegiatan survei dibandingkan responden laki-laki.



Gambar 3.2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Gambar 3.2. menunjukkan karakteristik pendidikan terakhir responden. Responden dengan pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) berjumlah 47 orang. Responden dengan pendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama (SMP) berjumlah 40 orang. Responden dengan pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 167 orang. Responden dengan pendidikan terakhir Diploma I berjumlah 15 orang. Responden dengan pendidikan terakhir Diploma III berjumlah 9 orang. Responden dengan pendidikan terakhir Strata 1 berjumlah 10 orang. Sedangkan, tidak ada responden dengan pendidikan terakhir Diploma 2, Strata 2 dan Strata 3. Pada data gambar 3.3. dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA. Sedangkan, sebagian kecil responden berpendidikan Strata Diploma 1.. Selain itu, tidak ada responden dengan tingkat pendidikan terakhir Diploma II, dan Strata 3.



Gambar 3.3. Karakteristik Pekerjaan Responden

Gambar 3.3. menunjukkan karakteristik pekerjaan responden. Responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 4 orang. Responden dengan pekerjaan Tentara Nasional Indonesia (TNI) berjumlah 0 orang. Tidak ada pula responden dengan pekerjaan Polisi Republik Indonesia (POLRI). Responden dengan pekerjaan karyawan swasta berjumlah 43 orang. Responden dengan pekerjaan wiraswasta berjumlah 22 orang. Responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 81 orang.. Sedangkan, responden dengan pekerjaan lainnya (pekerjaan yang tidak disebutkan pada kuesioner) berjumlah 149 orang. Pada data gambar 3.3. dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden yaitu pekerjaan lainnya. Tidak ada responden dengan pekerjaan POLRI dan TNI.

3.2 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk Setiap Unsur Layanan

Berdasarkan hasil kegiatan SKM, didapatkan tabulasi survei kepuasan masyarakat berdasarkan setiap unsur layanan. Adapun tujuan dari penyusunan analisis ini adalah untuk dapat mengetahui layanan yang masih harus ditingkatkan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Berikut adalah hasil dari analisis data SKM untuk setiap unsur layanan;

Tabel 3.1. Hasil SKM Tiap Indikator Pertanyaan

Unsur	Pertanyaan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Hasil Ketercapaian	Ket
U1	Bagaimana pendapat responden Saudara tentang kesesuaian persyaratan (dokumen) pelayanan dengan jenis pelayanan di disdukcapil Kota Tegal?	1.143	3.810	95,25	Sangat Baik
U2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapik Kota Tegal?	1.118	3.727	93,17	Sangat Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	1.115	3.729	93,23	Sangat Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi bahwa pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tegal bebas biaya/ gratis baik melalui pengumuman/ website?	1.126	3.753	93,83	Sangat Baik
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tegal?	1.129	3.763	94,08	Sangat Baik
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan?	1.100	3.667	91,67	Sangat Baik
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1.126	3.753	93,83	Sangat Baik
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tegal?	1.154	3.847	96,17	Sangat Baik
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas gedung, tempat parkir, sarana dan prasarana lainnya yang menunjang layanan Disdukcapil Kota Tegal?	1.138	3.793	94,83	Sangat Baik
Hasil IKM Keseluruhan				93,07	Sangat Baik

Tabel 3.1. menunjukkan hasil rekap untuk masing-masing indikator pertanyaan. Secara keseluruhan hasil nilai IKM yaitu 93,07 dengan nilai huruf A (sangat baik). Adapun indikator unsur pelayanan yang harus menjadi perhatian yaitu *Unsur 6 tentang Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan Nilai Unsur 91,67*. Sedangkan indikator dengan penilaian tertinggi pada

indicator, Unsur 8 yaitu 96,17 penanganan pengaduan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tegal.

3.3 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk Setiap Unit Layanan

Berdasarkan hasil kegiatan SKM, didapatkan tabulasi survei kepuasan masyarakat berdasarkan lokasi pengambilan survei. Tujuan dari penyusunan analisis ini adalah untuk dapat mengetahui unit layanan yang masih harus ditingkatkan kualitasnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Berikut adalah hasil dari analisis data SKM untuk setiap masing-masing lokasi.

Tabel 3.2. Hasil SKM pada Unit Layanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal

Unsur	Pertanyaan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Hasil Ketercapaian	Keterangan
U1	Bagaimana pendapat responden Saudara tentang kesesuaian persyaratan (dokumen) pelayanan dengan jenis pelayanan di disdukcapil Kota Tegal?	225	3.750	93,750	Sangat Baik
U2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapil Kota Tegal?	214	3.567	89,167	Sangat Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	219	3.650	91,250	Sangat Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi bahwa pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tegal bebas biaya/ gratis baik melalui pengumuman/ website?	225	3.750	93,750	Sangat Baik
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tegal?	224	3.733	93,333	Sangat Baik
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan?	225	3.750	93,750	Sangat Baik
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	224	3.733	93,333	Sangat Baik
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tegal?	228	3.800	95,000	Sangat Baik
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas gedung, tempat parkir, sarana dan prasarana lainnya yang menunjang layanan Disdukcapil Kota Tegal?	227	3.783	94,582	Sangat Baik
Hasil IKM				92,171	Sangat Baik

Tabel 3.2. menunjukkan jawaban responden pada lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Secara keseluruhan hasil SKM untuk lokasi tersebut yaitu 92,171 dengan rentang nilai huruf A (sangat baik). Adapun indikator layanan yang perlu ditingkatkan yaitu indikator Unsur 2 tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapil. Sedangkan, indikator layanan dengan nilai tertinggi yaitu indikator Unsur 8 yaitu 95,00 tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tegal.

Tabel 3.3. Hasil SKM pada Unit Layanan TPDK Kecamatan Margadana

Unsur	Pertanyaan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Hasil Ketercapaian	Keterangan
U1	Bagaimana pendapat responden Saudara tentang kesesuaian persyaratan (dokumen) pelayanan dengan jenis pelayanan di disdukcapil Kota Tegal?	232	3,866	96,67	Sangat Baik
U2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapik Kota Tegal?	231	3,850	96,25	Sangat Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	226	3,766	94,17	Sangat Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi bahwa pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tegal bebas biaya/ gratis baik melalui pengumuman/ website?	229	3,816	95,42	Sangat Baik
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tegal?	229	3,816	95,42	Sangat Baik
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan?	217	3,616	90,42	Sangat Baik
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	229	3,816	95,42	Sangat Baik
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tegal?	228	3,800	95,00	Sangat Baik
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas gedung, tempat parkir, sarana dan prasarana lainnya yang menunjang layanan Disdukcapil Kota Tegal?	228	3,800	95,00	Sangat Baik
Hasil IKM Keseluruhan				93,91	Sangat Baik

Tabel 3.3. menunjukkan jawaban responden pada lokasi TPDK Kecamatan Margadana. Dari hasil SKM untuk lokasi tersebut yaitu ada yang perlu ditingkatkan yaitu pada Unsur U6 yaitu 90,42 tentang kompetensi dan kemampaun petugas dalam memberikan pelayanan, Sedangkan, indikator layanan dengan nilai tertinggi yaitu indikator Unsur 1 yaitu 96.67 tentang kesesuaian persyaratan dokumen pelayanan dengan jenis pelayanan di TPDK Kecamatan Margadana Kota Tegal.

Tabel 3.4. Hasil SKM pada Unit Layanan TPDK Tegal Timur

Unsur	Pertanyaan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Hasil Ketercapaian	Keterangan
U1	Bagaimana pendapat responden Saudara tentang kesesuaian persyaratan (dokumen) pelayanan dengan jenis pelayanan di Disdukcapil Kota Tegal?	228	3,80	95,00	Sangat Baik
U2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapik Kota Tegal?	226	3,76	94,17	Sangat Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	225	3,75	93,75	Sangat Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi bahwa pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tegal bebas biaya/ gratis baik melalui pengumuman/ website?	218	3,63	90,83	Sangat Baik
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tegal?	217	3,61	90,42	Sangat Baik
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan?	206	3,43	85,83	Baik
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	225	3,75	93,75	Sangat Baik
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tegal?	228	3,80	95,00	Sangat Baik
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas gedung, tempat parkir, sarana dan prasarana lainnya yang menunjang layanan Disdukcapil Kota Tegal?	226	3,76	94,17	Sangat Baik
Hasil IKM Keseluruhan				91,62	Sangat Baik

Tabel 3.4. menunjukkan jawaban responden pada lokasi TPDK Kecamatan Tegal Timur. Secara keseluruhan hasil SKM untuk lokasi tersebut yaitu 91,62 dengan rentang nilai huruf A (sangat baik). Adapun indikator layanan yang perlu ditingkatkan yaitu idnikator Unsur 6 yaitu kompetensi dan kemampuan petugas pelayanan di TPDK Kecamatan Tegal Timur.

**Tabel 3.5. Hasil SKM pada Unit Layanan TPDK Tegal Barat /
Mal Pelayanan Publik**

Unsur	Pertanyaan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Hasil Ketercapaian	Keterangan
U1	Bagaimana pendapat responden Saudara tentang kesesuaian persyaratan (dokumen) pelayanan dengan jenis pelayanan di disdukcapil Kota Tegal?	225	3.750	93,75	Sangat Baik
U2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapik Kota Tegal?	211	3.517	87,92	Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	217	3.617	90,42	Sangat Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi bahwa pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tegal bebas biaya/ gratis baik melalui pengumuman/ website?	226	3.767	94,17	Sangat Baik
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tegal?	223	3.717	92.92	Sangat Baik
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan?	219	3.650	91,25	Sangat Baik
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	216	3.600	90,00	Sangat Baik
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tegal?	236	3.933	98,33	Sangat Baik
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas gedung, tempat parkir, sarana dan prasarana lainnya yang menunjang layanan Disdukcapil Kota Tegal?	229	3.817	95,42	Sangat Baik
Hasil IKM Keseluruhan				91,76	Sangat Baik

Tabel 3.5. menunjukkan jawaban responden pada lokasi TPDK Tegal Barat / Mal Pelayanan Publik Secara keseluruhan hasil SKM untuk lokasi tersebut yaitu 91,76 dengan rentang nilai huruf A (Sangat Baik). Adapun indikator layanan yang terendah tetapi masuk kategori baik yaitu indikator Unsur 2 yaitu 87,92 tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapil. Sedangkan, indikator layanan dengan nilai tertinggi 98,33 yaitu indikator Unsur 8 tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di TPDK Tegal Barat / MPP Kota Tegal.

Tabel 3.6. Hasil Kinerja pada TPDK Tegal Selatan

Unsur	Pertanyaan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Hasil Ketercapaian	Keterangan
U1	Bagaimana pendapat responden Saudara tentang kesesuaian persyaratan (dokumen) pelayanan dengan jenis pelayanan di disdukcapil Kota Tegal?	233	3,880	97,08	Sangat Baik
U2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapil Kota Tegal?	236	3,930	98,33	Sangat Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	228	3,864	96,61	Sangat Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi bahwa pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tegal bebas biaya/ gratis baik melalui pengumuman/ website?	228	3,800	96,00	Sangat Baik
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tegal?	236	3,930	98,33	Sangat Baik
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan?	233	3,880	97,08	Sangat Baik
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	232	3,870	96,67	Sangat Baik
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tegal?	234	3,900	97,50	Sangat Baik
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas gedung, tempat parkir, sarana dan prasarana lainnya yang menunjang layanan Disdukcapil Kota Tegal?	228	3,800	95,00	Sangat Baik
Hasil IKM Keseluruhan				95,88	Sangat Baik

Tabel 3.6. menunjukkan jawaban responden pada lokasi TPDK Kecamatan Tegal Selatan. Secara keseluruhan hasil SKM untuk lokasi tersebut yaitu 95,88 dengan rentang nilai huruf A (sangat baik). Adapun indikator layanan yang perlu ditingkatkan yaitu indikator Unsur 4 yaitu tentang keterbukaan informasi pelayanan publik yang gratis. Sedangkan, indikator layanan dengan nilai tertinggi yaitu indikator Unsur 2 dan Unsur 5. Yaitu tentang prosedur kemudahan layanan dan kesesuaian produk yang diberikan kepada masyarakat oleh Disdukcapil.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dapat disimpulkan bahwa:

- a) Secara umum kualitas pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal memiliki nilai **Sangat Baik** oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **93,07** berkisar antara 88,31 – 100,00
- b) Berdasarkan hasil Survei dilaksanakan untuk hampir semua unsur pelayanan memiliki poin yang tinggi. Untuk poin rendah masuk indikator yaitu pada Unsur 6 (enam) tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan pada pelayanan Disdukcapil Kota Tegal sebesar 91,67 yang artinya masuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.
- c) Adanya unsur pelayanan yang mengalami kenaikan, penurunan dan tetap yaitu:

Tabel 3.1 Perbandingan Kualitas Layanan
Semester 1 Tahun 2024 dan Semester 2 Tahun 2024

Unsur	Layanan	Skor Semester 1 2024	Skor Semester 2 2024	Keterangan
U 1	Persyaratan Pelayanan (U1)	94,00	95,25	Naik
U 2	Prosedur/Alur/Proses (U2)	94,5	93,17	Turun
U 3	Waktu Pelayanan (U3)	92,48	93,23	Naik
U 4	Kejelasan Informasi (U4)	93,33	93,83	Naik
U 5	Kesesuaian Produk Layanan (U5)	94,33	94,08	Turun
U 6	Kompetensi/Kemampuan Petugas (U6)	91,48	91,67	Naik
U 7	Perilaku Pelaksana (U7)	91,33	93,83	Naik
U 8	Penanganan Pengaduan (U8)	96,83	96,17	Turun
U 9	Kondisi Gedung, Ruang Parkir, dan Sarana Prasarana (U9)	92,00	94,83	Naik
Hasil Kinerja Keseluruhan		92,42	93,07	Naik

d) Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di beberapa unit Pelayanan Pencatatan Sipil dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan pada unit Pelayanan Pencatatan Sipil yang beralokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal memiliki nilai **Sangat Baik** oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **92,17** berkisar antara 88,31 – 100,00
2. Secara umum kualitas pelayanan pada unit Pelayanan Pencatatan Sipil yang beralokasi di Kantor Kecamatan Margadana memiliki nilai **Sangat Baik** oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **93,91** berkisar antara 88,31 – 100,00.
3. Secara umum kualitas pelayanan pada unit Pelayanan Pencatatan Sipil yang beralokasi di Kantor Kecamatan Tegal Timur memiliki nilai **Sangat Baik** oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **91,62** berkisar antara 88,31 – 100,00.
4. Secara umum kualitas pelayanan pada unit Pelayanan Pencatatan Sipil yang beralokasi di Kantor Kecamatan Tegal Barat memiliki nilai **Sangat Baik** oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **95,10** berkisar antara 88,31-100,00.
5. Secara umum kualitas pelayanan pada unit Pelayanan Pencatatan Sipil yang beralokasi di Kantor Kecamatan Tegal Selatan memiliki nilai **Sangat Baik** oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **91,76** berkisar antara 88,31-100,00.

4.2 Saran dan Rekomendasi

Adapun saran dari kami dalam memberikan ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya pelatihan **pelayanan prima/service excellent** yang mempunyai seni menciptakan nilai baik bagi orang lain dan meningkatkan kompetensi/ kemampuan petugas Disdukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan serta komunikasi

2. Perlu adanya upaya untuk peningkatan kualitas gedung, tempat parkir, sarana dan prasarana di TPDK Tegal Timur yang menunjang layanan Disdukcapil Kota Tegal. Keluhan masyarakat adalah sarana gedung TPDK yang membuat masyarakat lebih nyaman.
3. Perlu dibuat nomor antrian agar pelayanan lebih baik terutama di masing masing TPDK Kecamatan. Karena Nomor antrian akan membuat masyarakat lebih merasa pasti dalam proses pelayanannya.
4. Kejelasan prosedur administrasi kependudukan bagi masyarakat agar terus ditingkatkan baik melalui media elektronik, media sosial atau sosialisasi langsung kepada masyarakat.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN																											
Nomor Responde n	Nilai Unsur Pelayanan									Jenis Kelamin		Pendidikan							Pekerjaan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	L	P	SD	SMP	SMA	D1	D3	S1	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	KS	WS	P/M	Pen	Lain
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1			1											1		
2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4				1											1		
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1						1											1
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4		1				1							1				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1						1				1							
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1				1									1			
7	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1			1													1
8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1																1
9	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4		1						1					1				
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			1											1			
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3		1			1													1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1						1								1			
13	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4		1															1
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			1														1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1															
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1						1								1			
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		1			1												1
18	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1				1									1			
19	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1				1										1		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1				1							1				
21	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4		1			1												1
22	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1				1								1				
23	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4		1			1												1
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		1											1				
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1					1										1		
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		1			1										1		
27	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4		1			1										1		
28	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4		1			1												1
29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1				1										1		
30	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4		1			1										1		
31	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		1			1										1		
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1										1		
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1										1		
34	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4		1			1										1		
35	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4		1			1										1		
36	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4		1			1										1		
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1										1		
38	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4		1			1										1		
39	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4		1			1										1		
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1												1
41		3								1					1												1
42		4	4	4	4	4	4	4	4	3		1	1														1
43	4	4	4	4	3	4	3	4	3	1							1							1			
44	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	1				1												1
45	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3				1													
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1					1								1				
47	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4					1												1
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1										1		
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1					1												
50	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4		1			1												
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		1				1							1				
52	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4		1				1											1
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1						1							1				
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1													1
55	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1								1					1				
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1															1
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1					1												1
58	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4		1				1								1			
59	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1					1										1		
60	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4		1					1										1

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

121	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1			1							1				
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1											1
123	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1			1								1				
124	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1		1									1			
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				1								1			
126	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1				1											1
127	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4		1			1										1	1
128	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1				1								1			
129	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		1			1								1			
130	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	1				1											1
131	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3		1			1											1
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1				1							1				1
133	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4		1			1											1
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1								1			
135	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1				1											
136	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3		1			1							1				1
137	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1				1											
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1								1			
139	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		1			1											1
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1											1
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1								1			
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1							1				
143	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1											
144	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1				1								1			1
145	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1											1
146	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1											1
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1											1
148	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1											1			
149	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1											1
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1											1
151	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1				1											1
152	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1											1
153	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1				1							1				
154	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4		1			1											1
155	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1											1
156	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1											1
157	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1				1											1
158	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1				1							1				
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1											1
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		1			1											1
161	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4		1			1											1
162	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1				1											1
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1												1
164	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1			1												1
165	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1											1
166	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1				1							1				
167	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3		1			1											1
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1			1											1
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1				1									1		
170	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4		1											1			
171	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1											1			
172	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4		1			1								1			
173	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4		1											1			
174	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4		1											1			
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1												1			
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1												1			
177	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3		1											1			
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1											1			
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1												1			
180	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3		1		1									1			

181	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1			1										1		
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1										1		
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1			1									1		
184	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1									1		
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1								1		
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		1			1								1		
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1								1		
189	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4		1			1								1		
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1								1		
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		1		1									1		
192	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4		1			1								1		
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
194	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		1		1								1		
195	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1			1								1		
196	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4		1			1								1		
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1								1		
198	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3		1			1										1
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			1											1
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1										1
201	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1				1										1
202	4	4		4	4	4	4	4	4	4		1			1										1
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1										1
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1										1
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		1			1										1
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1										1
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
211	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4		1			1										1
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1										1
213	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1			1										1
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1										1
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
216	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1				1										1
217	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		1			1										1
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1										1
219	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4		1		1									1		
220	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1				1										1
221	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1		1											1
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
223	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1		1										1		
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1												1
225	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4		1			1										1
226	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		1			1										1
227	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		1			1										1
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1										1
230	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1		1										1		
231	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		1	1												1
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1												1
233	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4		1	1												1
234	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		1	1												1
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1												1
236	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4		1	1												1
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		1	1												1
238	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		1	1												1
239	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		1	1												1
240	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1		1												1

241	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1				1										1		
242	3	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1											1		
243	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1			1								1					
244	4	4	4	4	4	4	4	3	4			1	1											1		
245	4	4	4	4	4	3	3	4	4			1	1											1		
246	4	4	4	3	4	4	4	4	3		1			1										1		
247	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1				1							1					
248	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1		1											1		
249	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1			1										1		
250	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		1		1										1		
251	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	1				1							1				
252	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		1			1							1				
253	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1				1							1				
254	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1							1				
255	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		1			1							1				
256	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1		1	1						1					
257	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4		1		1	1									1		
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			1										1		
259	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1		1											1		
260	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4		1			1							1				
261	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1				1							1				
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1							1				
263	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		1			1							1				
264	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3		1		1										1		
265	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		1	1											1		
266	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4		1	1											1		
267	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		1	1	1										1		
268	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4		1		1										1		
269	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		1			1						1					
270	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1		1											1		
271	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1			1							1					
272	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1			1								
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				1							1				
274	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4		1		1										1		
275	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4		1	1	1										1		
276	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1				1							1				
277	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		1		1										1		
278	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		1			1						1					
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1										1		
280	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1			1										1		
281	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1				1							1				
282	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1	1											1		
283	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		1		1										1		
284	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1			1							1				
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1									1		
286	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3		1			1									1		
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1											1		
288	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4		1			1									1		
289	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3		1			1						1					
290	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1		1											1		
291	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		1	1											1		
292	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1					1						1				
293	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			1								1				
294	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		1			1									1		
295	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		1	1		1									1		
296	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1			1										1		
297	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1		1									1				
298	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1			1								1				
299	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3		1			1									1		
300	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4		1			1						1					
Total	1143	1118	1115	1126	1129	1100	1126	1154	1138	121	179	27	44	185	6	7	29	1	0	4		43	22	81	0	149

ΣNilai /Unsur	1143	1118	1115	1126	1129	1100	1126	1154	1138		
NRR / Unsur	3,810	3,727	3,729	3,753	3,763	3,667	3,753	3,847	3,793		
NRR tertbg/ unsur	0,419	0,410	0,410	0,413	0,414	0,403	0,413	0,423	0,417	*)	
										3,723	
IKM Unit pelayanan										**) 93,067	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) 3 = Jumlah NRR IKM t
- **) 3 = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 93,07

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B (Baik) : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,76 – 76,60
- D (Tidak Baik) : 25 – 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,810	95,25
U2	Prosedur/Alur/Proses	3,727	93,17
U3	Waktu pelayanan	3,729	93,23
U4	Kejelasan Informasi	3,753	93,83
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,763	94,08
U6	Kompetensi/Kemampuan petugas	3,667	91,67
U7	Perilaku pelaksana	3,753	93,83
U8	Pengaduan Layanan	3,847	96,17
U9	Kondisi gedung, Ruang Parkir dan Sarana Lainnya	3,793	94,83

DATA RESPONDEN :

Jenis Kelamin			LAKI-LAKI			PEREMPUAN				TOTAL	
			121			179					
Pendidikan			SD	SMP	SMA	D1	D3	S1	S2	S3	300
			47	40	167	15	9	10	0	0	
Pekerjaan			PNS	TNI	POLRI	KS	WR	P/M	Lainnya		
			4	0	0	43	22	81	149		



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TEGAL
SEMESTER 2 TAHUN 2024

NILAI IKM

93,07

Kategori:
A (Sangat Baik)
88,31 - 100

- JENIS LAYANAN KEPENGURUSAN :**
1. KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
 2. KARTU KELUARGA (KK)
 3. KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
 4. SURAT KETERANGAN NON PERMANEN
 5. SURAT PINDAH DATANG WNI (SKDWNl)
 6. SURAR PINDAH WNI (SKPWNl)
 7. SURAT PINDAH DATANG LUAR NEGERI (SKDLN)
 8. SURAT PINDAH LUAR NEGERI (SKPLN)
 9. AKTA PERKAWINAN
 10. AKTA PERCERAIAN
 11. AKTA PENGAKUAN ANAK
 12. AKTA PENGESAHAN ANAK
 13. KUTIPAN II AKTA PENCATATAN SIPIL
 14. AKTA KELAHIRAN
 15. AKTA KEMATIAN
 16. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA
 17. AKTA PENGANGKATAN ANAK
 18. PENERBITAN KEMBALI DOKUMEN KEPENDUDUKAN KARENA HILANG, RUSAK DAN PERUBAHAN DATA
 19. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN
 20. PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA

RESPONDEN

JUMLAH : 300 Orang

JENIS KELAMIN : L : 121 Orang P : 179 Orang

PENDIDIKAN : SD : 48 Orang
SMP : 47 Orang
SMA : 153 Orang
D1 : 15 Orang
D3 : 9 Orang
S1 : 16 Orang
S2 : - Orang
S3 : - Orang

PERIODE SURVEI : JULI 2024 s/d DESEMBER 2024

IKM PELAYANAN KEPENDUDUKAN

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	95,25
2	Prosedur/Alur/Proses	93,17
3	Waktu pelayanan	93,23
4	Kejelasan Informasi	93,83
5	Kesesuaian Produk Layanan	94,08
6	Kompetensi/Kemampuan petugas	91,67
7	Perilaku pelaksana	93,83
8	Pengaduan Layanan	96,17
9	Kondisi gedung, Ruang Parkir dan Sarana Lainnya	94,83

PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 2024



