

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(S K M)
PENYELENGGARAAN ADMINITRASI KEPENDUDUKAN
SEMESTER I TAHUN 2023**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIREBON**

JL. SUNAN MURIA NO 6 SUMBER



**Semuanya Untuk Masyarakat
Penuh Dengan Ketulusan & Keikhlasan**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga Laporan Akhir Kajian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dapat terselesaikan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Salah satu point pentingnya adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Hasil Laporan Kajian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sebagai penyelenggara layanan publik dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber, Juni 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIREBON**



H. IMAN SUPRIADI, S.Sos., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19670208 199403 1 013

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Tujuan SKM	3
BAB 2 PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Daftar Identitas Responden	9
BAB 3 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	21
3.1 Karakteristik Responden SKM	21
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan)	22
BAB 4 ANALISIS HASIL SKM	30
4.1 Analisis Kelebihan dan Permasalahan Unsur Layanan ...	30
4.2 Rencana Tindak Lanjut	31
4.3 Tren Nilai SKM	34
BAB 5 PENUTUP.....	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Unsur SKM	6
Tabel 2.2 Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	7
Tabel 2.3 Jadwal Kegiatan SKM.....	8
Tabel 2.4 Daftar Responden.....	9
Tabel 3.1 Karakteristik Responden	21
Tabel 3.2 Data kuesioner Per unit penilaian SKM	22
Tabel 3.3 Hasil Rekapitulasi Perhitungan SKM.....	29
Tabel 3.4 Indek Kepuasan Msyarakat Per Unsur	29
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut	32
Tabel 4.2 Tren Nilai SKM	34

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan dan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah sistem kependudukan. Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang

1.3 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan, sedangkan pertimbangan lainnya antara lain:

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada masing-masing variabel pelayanan yang di dapat melalui hasil kuesioner atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
- 3) Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

BAB 2

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon yaitu :

1) Kesesuaian Pelayanan (Persyaratan)

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

2) Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kemudahan prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Kecepatan waktu pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan

untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Kewajaran Biaya

Kesesuaian biaya adalah kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6) Kompetensi Petugas

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

7) Prilaku Petugas

Perilaku petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

8) Kualitas Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang yang berbentuk alat atau materiil dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

9) Penanganan pengaduan layanan

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

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima dan merasakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *multistage sampling*, dimana sampel yang diambil dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
 taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks sampel terpilih ditetapkan 304 responden dari jumlah populasi penerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam 6 bulan terakhir. Adapun hasil dari penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama. Yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.1 Unsur SKM

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Kesesuaian Pelayanan (Persyaratan)	A
2	Kemudahan Prosedur	B
3	Kecepatan Waktu	C
4	Kewajaran	D

5	Kesesuaian Produk Layanan	E
6	Kompetensi Petugas	F
7	Perilaku Petugas	G
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	H
9	Penanganan Pengaduan Layanan	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks (X)} = (a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11)$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar $X \times 25 = y$.

Tabel 2.2
Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,59	25-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	64,99-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,60-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

- c) baik, diberi nilai 3;
- d) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.3

Jadwal Kegiatan SKM Per Januari s.d Juni 2023

No	Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Persiapan Bahan SKM	√					
2	Pelaksanaan	√	√	√	√	√	√

	SKM						
3	Input dan Klarifikasi Data						√
4	Presentasi hasil SKM						√
5	Penyusunan Laporan SKM						√
6	Penyampaian Laporan SKM					√	√

2.5 Daftar Identitas Responden

Tabel 2.4

Daftar Responden

No	Nama Responden	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin	pendidikan Terakhir	Alamat
1	HELIN	KTP	Perempuan	SMA	Desa Sarabau Kec. Plered
2	WATI. S	KTP	Perempuan	SMA	Desa Gesik Kec. Tengah Tani
3	DODI	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Suci Kec. Mundu
4	VENDIJA	KTP	Laki-laki	SD	Desa Mundu Pesisir Kec. Mundu
5	SAMIRI	KTP	Laki-laki	SMA	Kelurahan Watubelah Kec. Sumber
6	EFI SAMINI	KTP	Perempuan	SMP	Kelurahan Pasalakan Kec. Sumber
7	YANTI	KTP	Perempuan	SD	Desa Tuk Kec. Kedawung
8	JOJO WALUYO	KTP	Laki-laki	SMP	Kelurahan Sendang Kec. Sumber
9	JUBAEDAH	KTP	Perempuan	SMA	Kelurahan Sumber Kec. Sumber
10	DIANA	KTP	Perempuan	SD	Desa Warujaya Kec. Depok
11	JAJULI	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Wanasaba Kidul Kec. Talun
12	Desi Rat	KTP	Perempuan	SMP	Kelurahan Gegunung Kec. Sumber
13	EENG PERMANAN	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Wanasaba Kidul Kec. Talun
14	HELEN	KTP	Perempuan	SMA	Desa Suci Kec. Mundu
15	SRI HANI MUTHMAINAH	KTP	Perempuan	S1	Desa Bandengan Kec. Mundu
16	DAYAT	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Kepuh Kec. Palimanan

17	AMIR	KTP	Laki-laki	SD	Desa Wanasaba Kidul Kec. Talun
18	JAHDI	KTP	Laki-laki	SD	Desa Balerante Kec. Palimanan
19	ERIS F	KTP	Laki-laki	SMA	Kelurahan Sendang Kec. Sumber
20	DIKI	KTP	Lak-laki	SMA	Desa Cangkoak Kec. Dukupuntang
21	SAWILAH	KTP	Perempuan	SD	Desa Ciperna Kec. Talun
22	MARWATI	KTP	Perempuan	SD	Desa Kepunduan Kec. Dukupuntang
23	JAJA SUTARJA	KTP	Laki-laki	S1	Kelurahan Sumber Kec. Sumber
24	OKTAVIANUS	KTP	Laki-laki	SMA	Kelurahan Sumber Kec sumber
25	ELVIANI	KTP	Perempuan	SMA	Desa Kepunduan Kec. Dukupuntang
26	DANANG	KTP	Laki-laki	S1	Kelurahan Sumber Kec. Sumber
27	SOLEH	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Palir Kec. Tengah tani
28	JAENAB	KTP	Perempuan	SMP	Desa Megu Cilik Kec. Weru
29	SOLEH	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Kubang Kec. Talun
30	ANIE	KTP	Perempuan	SMA	Desa Kanci Kulon Kec. Astanajapura
31	WARDI	KTP	Laki-laki	SD	Desa Luwung Kec. Mundu
32	IKA RAJAYU	KTP	Perempuan	SMA	Desa Kondangsari Kec. Beber
33	WALUJO	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Gumulung Tengah Kec. Greged
34	RASTAM	KTP	Laki-laki	SD	Desa Cempaka Kec. Talun
35	WAWAN	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Suranenggala Kulon Kec. Suranenggala
36	SURIENA	KTP	Perempuan	SD	Kelurahan Perbutulan Kec. Sumber
37	DEDE WANTI	KTP	Perempuan	SMA	Desa Asem Kec. Lemahabang
38	NUNUNG	KTP	Perempuan	SMA	Desa Weru Lor Kec. Weru
39	HUDI	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Kejuden Kec. Depok
40	NITA WULANDARI	KTP	Perempuan	SMA	Desa Lurah Kec. plumbon
41	GUFRON	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Jagapura Kulon kec, Gegesik
42	EPP	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Pamijahan kec. Plumbon
43	SITI NURLAELAH	KTP	Perempuan	SMA	Desa Astapada kec. Tegahtani
44	BADRUN	KTP	Laki-laki	SD	Desa Wanasaba Kidul kec. Talun

45	GUS WANTO	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Matangaji kec. Sumber
46	JOJHO WAHYU	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Sidawangi kec. Sumber
47	WANDI K	KTP	Laki-laki	SD	Desa Halimpu kec. Beber
48	DUDIN	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Gemulung Tonggo Kec. Greged
49	YANI Y	KTP	Perempuan	SMA	Kelurahan Sumber kec. Sumber
50	SUMNIYATI	KTP	Perempuan	SD	Kelurahan Perbutulan kec. Sumber
51	NUNUNG NURBAETI	KTP	Perempuan	SMP	Desa Cempaka kec Talun
52	MENILASARI	KTP	Perempuan	SMA	Desa Batembat kec tengahtani
53	SASA	KTP	Perempuan	SMA	Kelurahan Sumber Kec Sumber
54	ALIAH SARI	KTP	Perempuan	SD	Desa Kubang Kec. Talun
55	SEPUL	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Gebang Kec Gebang
56	IIS J	KTP	Perempuan	SMP	Desa Batembat Kec Tengahtani
57	HAERYI	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Kanci Kec Astanajapura
58	ICA SAELENDRA	KTP	Perempuan	SMA	Desa Mundu Mesigit Kec. Mundu
59	ENDAH	KTP	Perempuan	SMA	Desa Megu Gede Kec Weru
60	DINAA AR	KTP	Perempuan	SMA	Kelurahan Sumber kec Sumber
61	JUJU RH	KTP	Perempuan	SD	Desa Patapan Kec Beber
62	DESY FITRIYANI	KTP	Perempuan	SD	Desa Wanasaba lor Kec. Talun
63	JAMIL;AH	KTP	Perempuan	SMP	Desa Klangeran Kec klangeran
64	SUSANTO	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Cikedug Kec Depok
65	MUTMAINAH	KTP	Perempuan	SD	Desa Cisaat Kec Depok
66	OOP	KTP	Laki-laki	SD	Desa Warukawung Kec Depok
67	AGUS WANDI	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Jatimerta Kec Gunung Jati
68	MOHAMAD JUHDI	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Tuk Kec Kedawung
69	ARIS SUBEKTI	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Sindangjawa Kec Dukupuntang
70	NUGRAHA NOTOWALUYO	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Klayan Kec Gunung Jati
71	TATI S	KTP	Perempuan	SMP	Kelurahan Kenanga Kec. Sumber
72	WATI KARNA	KTP	Perempuan	SMP	Desa Mundu Pesisir kec. Mundu

73	SAFIQ	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Kaligawe Kec Susukan lebak
74	RISKA HMD	KTP	Perempuan	SMP	Desa Gesik Kec Tengah Tani
75	DIA WULANDARI	KTP	Perempuan	SMA	Desa pilang Sari Kec. Kedawung
76	YANAN	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Megu Cilik Kec. Weru
77	SOLEHUDIN	KTP	Laki-laki	SMA	Kelurahan Watu Belah Kec Sumber
78	JAENAB	KTP	Perempuan	SMP	Desa Palir Kec Tengah Tani
79	SOLEH	KTP	Laki-laki	SD	Desa Karang Sari Kec Weru
80	AEP SAEPUDIN	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Gemuluh Togoh Kec Greged
81	JAKA	KTP	Laki-laki	SD	Desa Cirebon Girang Kec Talun
82	NINING	KTP	Perempuan	SD	Desa Martapada Kulon Kec Astanajapura
83	RAHYAU	KTP	Perempuan	SMA	Desa Wanasapa Kidul kec. Talun
84	RASTAM	KTP	Laki-laki	SD	Desa Keduanan kec depok
85	GUGUN	KTP	Laki-laki	SD	Desa Wangunharja Kec Jamblang
86	NUDI	KTP	Laki-laki	SD	Desa Pasindangan Kec Gunungjati
87	DENA NADA	KTP	Perempuan	SMA	Desa Kalikoa Kec. Kedawung
88	NENENG	KTP	Perempuan	SD	Desa Sarwadadi kec. Talun
89	UDI	KTP	Laki-laki	SMP	desa Mantangaji Kec. Sumber
90	ITA R	KTP	Perempuan	SD	Desa Kepongpongan kec Talun
91	TITIN MARYATI	KTP	Perempuan	SMP	Desa Matangaji Kec Sumber
92	FUDIN	akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Cisaat Kec. Dukupuntang
93	ELAH	akta kelahiran	Perempuan	SMA	Desa Cipejeh Kec. Lemah Abang
94	JUMADI	akta kelahiran	Laki-laki	SMP	desa Kubang kec. talun
95	MANTO	akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Desa Panambangan kec. Sedong
96	DESY FITRIYANI	akta kelahiran	Perempuan	SD	Desa Luwung Kec. Mundu
97	KARNOH	akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Desa Kerandon Kec. Talun
98	SARMADI	akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Kelurahan Penjambon Kec. Sumber
99	SUDUK	akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Kelurahan Kenanga Kec Sumber

100	JAHRO WARYO	akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Mertasinga Kec. Gunung Jati
101	MAHMUD	akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Sirnabaya Kec. Gunung Jati
102	ZULKAERNA	akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Sidawangi Kec. Sumber
103	PURON	akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Kelurahan Pasalakan kec. Sumber
104	UDIN	akta kelahiran	Laki-laki	SD	Desa Wanasaba Kec. Talun
105	PUPUN	akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Desa Balerante Kec. Palimanan
106	MAYKHA	Akta kelahiran	Perempuan	SMA	Desa Palir kec tengahtani
107	BEJKTI	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Pasindangan Kec Gunungjati
108	SARI WAULA	Akta kelahiran	Perempuan	SMA	Desa Kecomberan Kec Talun
109	BUSRI	Akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Kelurahan Pasalakan Kec. Sumber
110	JAJANG	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Kelurahan Pasalakan Kec. Sumber
111	KUNADI	KK	Laki-laki	SMA	Desa Warukawung kec. Depok
112	DIDI EBEL	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Kedung Jaya Kec Depok
113	OHIM	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Ciwaringi Kec. Ciwaringin
114	SAHRUDIN	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa cempaka kec. Talun
115	SARIMIN	Akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Desa Semplo Kec Palimanan
116	PERI HERYANTO	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Waruduwur Kec. Mundu
117	WARNO	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Pamijahan Kec. Plumbon
118	FUDIN	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Kelurahan Kemantren Kec. Sumber
119	YANI Y	Akta kelahiran	Perempuan	SMA	Kelurahan Sumber Kec. Sumber
120	MARWATI	Akta kelahiran	Perempuan	SMP	Desa Wotgali kec. Plered
121	ICAL	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Mundu Pesisir Kec. Mundu
122	MELASARI	Akta kelahiran	Perempuan	SMA	Desa Wanasaba Kidul Kec. Talun
123	SUSI WATI	Akta kelahiran	Perempuan	SMA	Kelurahan Kaliwadas Kec. Sumber
124	ASMARI	Akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Desa Sindangjawa Kec. Dukupuntang
125	IPUL	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Pamijahan kec. Plumbon
126	WARNO	Akta kelahiran	Laki-laki	SMP	Kelurahan Kemantren Kec. Sumber

127	SISRIT	Akta kelahiran	Perempuan	SMP	Desa Kecomberan Kec. Talun
128	ARI	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Panambangan Kec Sedong
129	BERNAN	Akta kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Warukawung Kec. Depok
130	JAENAB	Akta kematian	Perempuan	SMA	Desa Pejambon Kec.Tengah Tani
131	SANI	Akta kelahiran	Perempuan	SMP	Kelurahan Perbutulan Kec. Sumber
132	HASNUDIN	Akta kematian	Laki-laki	SMP	Desa Pegagan Kec. Palimanan
133	NENDI	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Desa Kanci Kulon Kec. Astanajapura
134	ALVIN	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Kelurahan sumber Kec. Sumber
135	CAHYONO	Akta kematian	Laki-laki	SMA	Desa Muara kec. Suranenggala
136	HENDRA	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Desa Bangodua Kec. Klangeran
137	MAULANA	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Desa Trusmi Kulon Kec. Plered
138	EVI	Akta kematian	Perempuan	SMA	Desa Tersana Kec. Pabedilan
139	DADANG	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Desa Kalikoa Kec. Kedawung
140	SONO	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Desa Buyut Kec. Gunungjati
141	ROTUL	Akta kematian	Perempuan	SMA	Desa Kerandon Kec. Talun
142	SISI NURJANAH	Akta Kematian	Perempuan	SMP	Desa Sampiran Kec. Talun
143	WARTIYEM	Akta Kematian	Perempuan	SMP	Desa Tuk Kec. Kedawung
144	YAYAT	Akta kematian	Laki-laki	SMA	Desa Kalisari Kec. Losari
145	JAMALUDIN	Akta Kematian	Laki-laki	SMP	Desa Sidawangi Kec. Sumber
146	WARNI	Akta Kematian	Perempuan	SMP	Desa Warudur Kec. Mundu
147	NASRITI	Akta kematian	Perempuan	SD	Desa Cempaka Kec. Plumbon
148	ERI PURWANTO	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Kelurahan Perbutulan kec. Sumber
149	BERNAN AL KAMAL	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Desa Kaliwulu kec. Plered
150	SITI JENAB	Akta Kematian	Perempuan	SMA	Desa Halimpu Kec. Beber
151	SANITI	Akta Kematian	Perempuan	SMP	Desa Astanamukti kec. Pangenan
152	HASAN BISRI	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Desa Asem Kec. Lemah Abang
153	SUNANDI	Akta Kematian	Laki-laki	SMP	Desa Cipejeh Kulon kec. Lemahabang

154	ALVINYANDI PRATAMA	Akta kematian	Laki-laki	SMA	Kelurahan Sumber Kec. Sumber
155	CAHYANA	Akta Kematian	Laki-laki	SMP	Desa Warukawung kec. Depok
156	NANI HENDRA WATI	Akta Kematian	Perempuan	SMA	Desa Kepunduan Kec. Dukupuntang
157	MUHAMAD IRFAN MAULANA	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Kelurahan Sendang Kec. Sumber
158	AHMAD JAENI	Akta Kematian	Laki-laki	SMP	Desa Japura Kidul Kec. Astanajapura
159	DUDUNG DAINURI	Akta kematian	Laki-laki	SMP	Desa Prajawinangun Kec.Kaliwedi
160	KARSONO	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Wanasaba Lor Kec. Talun
161	ENDANG I.	KTP	Perempuan	S1	Desa Penpen Kec. Mundu
162	FIRLI NAZWA A	KTP	Perempuan	SMA	Desa Penpen Kec. Mundu
163	SUTRISNO	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Panguragan Kulon Kec. Panguragan
164	MULYADI	KTP	Laki-laki	SD	Desa Sigong Kec. Lemahabang
165	AGUS SYUHADA	KTP	Laki-laki	SMP	Desa Panongan Lor Kec. Sedong
166	FAHMI IBRAHIM	Akta Kelahiran	Laki-laki	SMA	Desa Grogol Kec. Kapetakan
167	MABRURI	Akta Kelahiran	Laki-laki	SMP	Desa Ambulu Kec. Losari
168.	TEMU	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Japura Bakti Kec. Asjap
169	ADE RASITA	KTP	Laki-laki	SMA	Desa Wanasaba Lor Kec. Talun
170	ALAN	Akta Kematian	Laki-laki	SMA	Desa Kepuh Kec. Palimanan
171	AGUS FITRIADI	KK	Laki-laki	S1	Desa Kalibaru Kec. Tengah Tani
172	MASKUN	KK	Laki-laki	SMP	Desa Karangwangun Kec. Babakan
173	ALDI RIYANTO	KK	Laki-laki	SMA	Desa Gintung Lor Kec. Ciwaringin
174	SURA	KK	Laki-laki	SMP	Desa Kalikoa Kec. Tengah Tani
175	YAHYA	KK	Laki-laki	SMA	Kelurahan Kaliwadas Kec. Sumber
176	BUNASI	KK	Perempuan	SMP	Desa Pasindangan Kec. Gunungjati
177	SRI ASRIAH	KK	Perempuan	SMA	Desa Weru Kidul Ke. Weru
178	RADIMA	KK	Laki-laki	SMP	Desa Weru Gede Kec. Depok
179	SUHARJA	KK	Laki-laki	SMA	Desa Kondangsari Kec. Beber

180	SUKMAN VIJAI	KK	Laki-laki	SMA	Desa Sutawinangun Kec. Kedawung
181	ASAN	KK	Laki-laki	SD	Desa Karangwangi Kec. Depok
182	SARIMA	KK	Perempuan	SMA	Desa Karangwangi Kec. Depok
183	TUTI ALWIYAH	KK	Perempuan	SMA	Desa Gamel Kec. Beber
184	FIKRI	KK	Laki -Laki	SMA	Desa Sarwadadi Kec. Talun
185	FERDIYAN ABDAN SYAKURO	KK	Laki-Laki	SMA	Desa Sinarancang Kec. Mundu
186	MELI MARDIANI	KK	Perempuan	SMA	Desa Kondangsari Kec. Beber
187	JAYUSMAN	KK	Laki-laki	SMA	Ds. Sindangjawa Kec. Dukupuntang
188	YUSTIKA	KK	Perempuan	SD	Kel. Sendang kec. Sumber
189	FEBRY	KK	Perempuan	SMA	Kel. Perbutulan Kec. Sumber
190	AMIRUDIN SYAH	KK	Laki-laki	SMP	Ds. Tegalsari Kec Plered
191	ENDANG	KK	Perempuan	SMA	Ds. Plumbon Kec. Plumbon
192	SUKARTO	KK	Laki-laki	SMP	Ds. Cempaka Kec Plumbon
193	WASTIAH	KK	Perempuan	SD	Kel. Watubelah Kec. Sumber
194	UCI JAFAR	KK	Laki-laki	SMA	Desa Cipinang Kec. Beber
195	MUHAMAD KOMARUDIN	KK	Laki-laki	S1	Desa Cirebon Girang Kec. Talun
196	NURYANLI	KK	Perempuan	SMA	Desa Astapada Kec. Tengah Tani
197	JUNENDI	KK	Laki-laki	SMA	Desa Banjarwangunan Kec. Mundu
198	M. ABDUL KARIM	KK	Laki-laki	SMP	Desa Kedungsana Kec. Plumbon
199	CICIK ZAKIYATUR ROSYDIH	KK	Laki-laki	S1	Kelurahan Babakan Kec. Sumber
200	TRI ANDRIANSYAH	KK	Laki-laki	SMA	Desa Cempaka Kec. Talun
201	FITRI MELANI	KK	Perempuan	SD	Desa Kebarepan Kec. Plumbon
202	SEMI GUNAWAN	KK	Laki-laki	SMA	Desa Banjarwangunan Kec. Mundu
203	ALI IKHMANUDIN	KK	Laki-laki	SMP	Desa Penpen Kec. Mundu
204	RAMDONI	KK	Laki-laki	SMA	Desa Mundu Pesisir Kec. Mundu

205	ZETONI SOPYAN, SH	KK	Laki-laki	SMA	Desa Ciperna Kec. Talun
206	CUTRI	KK	Perempuan	SMP	Kelurahan Sumber Kec. Sumber
207	HANIFAH	KK	Perempuan	SD	Kelurahan Kenanga Kec. Sumber
208	OPIK	KK	Laki-laki	SMA	Desa Lemahtamba Kec. Panguragan
209	SASIH	KK	Perempuan	SMA	Desa Kedungdawa Kec Tengahtani
210	JUDI	KK	Laki-laki	SMA	Desa Citemu Kec. Mundu
211	ARRIS	KK	Laki-laki	SMA	Desa Plumbon Kec. Plumbon
212	WARDI	KK	Laki-laki	SMP	Desa Grogol Kec. Kapetakan
213	TATI	KK	Perempuan	SMP	Desa Sindangjawa Kec. dukupuntang
214	SAWALI	KK	Laki-laki	SMP	Desa Danawinangun Kec. Plumbon
215	WIRDAUS	KK	Laki-laki	SMA	Desa Cipejeuh Wetan Kec. Lemahabang
216	RISKA OKTAVIANI	KTP	Perempuan	SMA	Desa Beber Kec. Beber
217	EVI SULASTRI	KTP	Perempuan	SMA	Kelurahan Sumber Kec. Sumber
218	JUJUH	KK	Perempuan	SMP	Desa Sidawangi Kec. Sumber
219	JAMILAH	KK	Perempuan	SD	Ds. Winduhaji Kec. Sedong
220	SAPRUDIN	KK	Laki-laki	SMP	Desa Sarajaya Kec. Lemahabang
221	INDRIWATI	KK	Perempuan	SMA	Desa Kertawinangun Kec. Kedawung
222	WANTI	KK	Perempuan	SD	Desa Suci Kec. Mundu
223	SARWATI	KK	Perempuan	SMP	Desa Klayan Kec. Gunungjati
224	SANTIH	KK	Perempuan	SMA	Kelurahan Gegunung Kec. Sumber
225	TIA	KK	Perempuan	SMA	Desa Asem Kec. Lemahabang
226	IPUL	KK	Laki-laki	SMP	Desa Cupang Kec. Gempol
227	ISABEL	KK	Perempuan	SMA	Desa Sutawinangun Kec Kedawung
228	EGY	KK	Laki-laki	SMA	Kelurahan Babakan Kec. Sumber
229	KURNIA	KK	Laki-laki	SMA	Desa Kerandon Kec. Talun
230	EDAH	KK	Perempuan	SMP	Desa Bodesari Kec. Plumbon

231	ANAN	KIA	Perempuan	SMP	Desa Kaliwulu Kec. Plered
232	MOH JULI	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Jagapura Wetan Kec. Gegecik
233	DESI	KIA	Perempuan	SD	Desa Matangaji Kec. Sumber
234	EKA	KIA	Perempuan	SD	Desa Kedungjaya Kec. Kedawung
235	WANTI	KIA	Perempuan	SMP	Desa Mertapada Wetan Kec. Astanajapura
236	ICAL	KIA	Laki-laki	SD	Desa Klayan Kec. Gunungjati
237	MELA	KIA	Perempuan	SD	Desa Panunggul Kec. Gegecik
238	LILIS	KIA	Perempuan	SMP	Desa Trusmi Wetan Kec. Plered
239	ALIAH	KIA	Perempuan	SMP	Desa Adidharma Kec. Gunungjati
240	IPUL	KIA	Laki-laki	SD	Kelurahan Babakan Kec. Sumber
241	JAJA SUTARJA	KIA	Laki-laki	SD	Kelurahan Kemantren Kec. Sumber
242	NENDI	KIA	Laki-laki	SD	Desa Pegagan Kec. Palimanan
243	ROFIUDIN	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Munjul Kec. Astanajapura
244	INDRI	KIA	Perempuan	SMP	Kelurahan Sumber Kec. Sumber
245	WATIH	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Kepongpongan Kec. Talun
246	HENDRA	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Gebang Udik Kec. Gebang
247	UDIN	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Kepongpongan Kec. Talun
248	PUDIN	KIA	Laki-laki	SD	Desa Gebang Udik Kec. Gebang
249	ESIH	KIA	Perempuan	SMP	Desa Kaligawe Kec. Susukan Lebak
250	BEKTI	KIA	Laki-laki	SD	Desa Kejiwan Kec. Sususkan
251	YOPI	KIA	Laki-laki	SD	Desa Cirebon Girang Kec. Talun
252	HASAN	KIA	Laki-laki	SD	Desa Kepuh Kec. Palimanan
253	SULE	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Pasindangan Kec. Gunungjati
254	KUSNADI	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Warugede Kec. Depok
255	AISAH	KIA	Perempuan	SMP	Desa Kanci Kec. Astanajapura
256	AHIM	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Kalisapu Kec. Gunungjati
257	SAHRIL	KIA	Laki-laki	SD	Desa Keduanan Kec. Depok
258	MAMIK	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Cigobangwangi Kec. Pasaleman

259	YANTO	KK	Laki-laki	SMP	Desa Belawa Kec. Lemahabang
260	NADI	KIA	Laki-laki	SD	Desa Klayan Kec. Gunungjati
261	ROFI	KIA	Laki-laki	SD	Desa Susukan Kec. Susukan
262	YANI	KIA	Perempuan	SD	Desa Tegalgubug Kec. Arjawinangun
263	NUR AZIZAH	KIA	Perempuan	SD	Desa Sende Kec. Arjawinangun
264	BADRI	KIA	Laki-laki	SMP	Kelurahan Watubelah Kec. Sumber
265	WANTO	KIA	Laki-laki	SMP	Kelurahan Kemantren Kec. Sumber
266	YESTI	KIA	Perempuan	SMP	Desa Pilangsari Kec. Kedawung
267	KARNO	KIA	Laki-laki	SMP	Desa Sampiran Kec. Talun
268	AGUS SURYADI	KIA	Laki-laki	SD	Desa Kepongpongan Kec. Talun
269	SISI	KIA	Perempuan	SMP	Desa Balad kec. Dukupuntang
270	SINTA	KIA	Perempuan	SD	Desa Dukupuntang Kec. Dukupuntang
271	JARUDIN	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Banjarwangunan Kec. Mundu
272	WASTA	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Kedungdawa Kec. Kedawung
273	SIGIT	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Megu Cilik Kec. Mundu
274	ALAWIYAH	SK PWNI	Perempuan	SMA	Desa Astapada Kec. Tengah Tani
275	SARIMA	SK PWNI	Laki-laki	SMP	Desa Kubang Kec. Talun
276	SAIFUDIN	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Penpen Kec. Mundu
277	OKTA	SK PWNI	Perempuan	SMA	Kelurahan Sendang Kec. Sumber
278	EVI, L	SK PWNI	Perempuan	SMA	Desa Beber Kec. Beber
279	INDAH MAYLANI	SK PWNI	Perempuan	SMA	Desa Susukan Kec. Susukan
280	SEKAR SULISTIYANI	SK PWNI	Perempuan	SMA	Ds. Tegalgubug Kec. Arjawinangun
281	SAMINI	SK PWNI	Perempuan	SMP	Desa Purbawinangun Kec. Plumbon
282	SRI RAHAYU	SK PWNI	Perempuan	SMP	Desa Wanasaba Kidul Kec. Talun
283	KANA	SK PWNI	Perempuan	SMP	Desa Kedongdong Kidul Kec. Dukupuntang
284	EGI ADHITIYANSYAH, SH	SK PWNI	Perempuan	SMA	Kelurahan Sumber Kec. Sumber

285	ANTO SUGIANTO	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Kelurahan Pasalakan Kec. Sumber
286	ROSYIDI	SK PWNI	Laki-laki	SMP	Desa Kasugengan Kidul Kec. Depok
287	KIKI BAROKAH	SK PWNI	Perempuan	SMA	Desa Jamblang Kec. Jamblang
288	MANAN	SK PWNI	Laki-laki	SMP	Desa Pegagan Kec. Palimanan
289	BANATI SA'ADAH	SK PWNI	Perempuan	SMP	Desa Waled Desa Kec. Waled
290	ABIDIN	SK PWNI	Laki-laki	SMP	Desa Karangsembung Kec. Karangsembung
291	KARYANI	SK PWNI	Perempuan	SMP	Desa Gesik Kec. Tengahtani
292	ASEP SARIPUDIN	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Penpen Kec. Mundu
293	NURWATI	SK PWNI	Perempuan	SMA	Desa Batembat Kec. Tengahtani
294	MUKHAMMAD IMAM NUGROHO	SK PWNI	Laki-laki	S1	Desa Cipinang Kec. Beber
295	EKA SUPRIYADI	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Tegalsari Kec. Plered
296	ASMURI	SK PWNI	Laki-laki	SMP	Kelurahan Babakan Kec. Sumber
297	PARSI	SK PWNI	Laki-laki	SMP	Desa Cipanas Kec. Dukupuntang
298	SUTRISNO	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Tuk Kec. Kedawung
299	ANAS	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Patapan Kec. Beber
300	PATONAH	SK PWNI	Perempuan	SMA	Desa Citemu Kec. Mundu
301	INDAH NUR HAMIDAH	SK PWNI	Perempuan	S1	Desa warugede Kec. Depok
302	SOPYAN	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Keduanan Kec. Depok
303	WARYONO	SK PWNI	Laki-laki	SMA	Desa Suranenggala Kulon Kec. Suranenggala
304	WINDI YUHANI	SK PWNI KIA	Perempuan	SMP	Kelurahan Gegunung Kec. Sumber

BAB 3

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Karakteristik Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 304 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Karakteristik Responden SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	HASIL SURVEI	
1	JENIS KELAMIN	Laki-Laki	178		
		Perempuan	126		
2	PENDIDIKAN	SD	55		
		SLTP	104		
		SLTA	136		
		DIII	0		
		SI	9		
		S2	0		
		3	PEKERJAAN		Kary Swasta
PNS/TNI/POLRI	15				
Wiraswasta/dagang	60				
Pelajar/Mahasiswa	75				
Lainnya	118				
4	JENIS LAYANAN				Akta-akta Catatan Sipil
		KIA (Kartu Identitas Anak)	40		84,22
		KTP Elektronik	100		77,44
		SK Pindah datang	34		88,49
		KK (kartu Keluarga)	60		77,73

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berikut ini adalah data kuesioner dalam indeks penilaian kepuasan masyarakat yang di bagi dalam tiap unsur penilaian berdasarkan ruang lingkup survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Tabel 3.2
Data Kuesioner Per Unit Penilaian Kepuasan Masyarakat pada Layanan Adminitrasi Kependudukan

NO.	NAMA RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	HELIN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	WATI. S	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	DODI	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	VENDIJA	4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	SAMIRI	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	EFI SAMINI	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	YANTI	4	3	3	3	3	3	3	4	3
8	JOJO WALUYO	3	3	3	3	3	3	3	4	2
9	JUBAEDAH	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	DIANA	2	3	3	3	3	3	3	4	2
11	JAJULI	2	3	3	3	3	3	3	4	4
12	DESI RAT	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	EENG PERMANAN	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	HELEN	4	3	3	3	3	3	3	4	2
15	SRI HANI MUTHMAINAH	3	3	3	3	3	2	3	4	2
16	DAYAT	3	2	3	4	3	3	3	4	2
17	AMIR	3	3	2	3	3	3	3	4	3
18	JAHDI	3	3	3	2	3	3	3	3	2
19	ERIS F	3	3	3	2	3	3	4	3	2
20	DIKI	3	2	3	2	3	3	3	3	2
21	SAWILAH	2	3	3	2	4	3	3	2	2
22	MARWATI	3	3	3	1	3	4	3	2	2
23	JAJA SUTARJA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
24	OKTAVIANUS	3	3	3	4	3	4	3	2	2
25	ELVIANI	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	DANANG	4	3	4	3	4	4	4	3	4
27	SOLEH	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	JAENAB	2	3	4	3	3	4	3	4	4
29	SOLEH	3	3	3	4	4	3	4	4	3
30	ANIE	4	3	3	3	4	4	3	3	3
31	WARDI	4	2	2	2	3	3	3	2	2

32	IKA RAJAYU	3	3	3	3	4	3	3	3	4
33	WALUJO	2	3	3	2	3	3	3	3	3
34	RASTAM	3	2	2	3	4	4	4	4	3
35	WAWAN	2	2	3	4	3	3	3	3	3
36	SURIENA	3	3	3	3	4	3	4	3	2
37	DEDE WANTI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	NUNUNG	4	4	3	3	3	3	4	2	2
39	HUDI	3	3	3	4	4	3	3	3	3
40	NITA WULANDARI	4	3	4	3	3	4	4	4	3
41	GUFRON	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	EEP	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	SITI NURLAELAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	BADRUN	3	3	3	3	3	2	2	2	3
45	GUS WANTO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	JOJHO WAHYU	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	WANDI K	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	DUDIN	2	3	3	3	3	3	3	3	3
49	YANI Y	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	SUMNIYATI	2	3	3	2	3	2	3	3	3
51	NUNUNG NURBAETI	3	3	3	2	3	3	3	3	3
52	MENILASARI	4	3	3	3	4	3	3	3	3
53	SASA	3	2	3	2	3	3	3	4	3
54	ALIAH SARI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	SEPUL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	IIS J	4	3	3	3	3	3	4	3	3
57	HAERYI	3	3	3	3	4	3	3	3	2
58	ICA SAELENDRA	3	3	3	3	3	4	3	2	3
59	ENDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	2
60	DINAA AR	4	3	3	3	4	4	3	3	3
61	JUJU RH	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	DESY FITRIYANI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	JAMIL;AH	3	3	3	3	4	3	3	3	3
64	SUSANTO	4	3	3	3	3	3	4	4	3
65	MUTMAINAH	3	3	3	3	3	3	3	3	2
66	OOP	3	3	3	3	3	3	3	3	2
67	AGUS WANDI	3	3	2	3	3	3	3	3	3
68	MOHAMAD JUHDI	4	3	3	3	3	3	3	3	2
69	ARIS SUBEKTI	3	3	3	4	3	4	4	3	3
70	NUGRAHA NOTOWALUYO	3	2	3	4	2	3	3	3	2
71	TATI S	3	4	3	2	4	3	3	4	3
72	WATI KARNA	2	3	3	3	3	3	3	4	3
73	SAFIQ	3	3	3	3	3	3	3	3	2
74	RISKA HMD	4	3	3	4	3	4	4	4	3
75	DIA WULANDARI	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	YANAN	2	3	3	3	4	3	4	3	4
77	SOLEHUDIN	3	3	3	3	3	4	3	4	3
78	JAENAB	3	4	4	3	4	3	3	3	4
79	SOLEH	3	3	3	4	3	4	4	3	3
80	AEP SAEPUDIN	3	3	3	3	4	3	3	3	3
81	JAKA	4	4	3	4	3	4	3	4	4
82	NINING	3	3	3	3	4	3	3	3	4

83	RAHYAU	4	3	3	4	3	3	4	3	3
84	RASTAM	3	4	4	3	2	4	4	4	4
85	GUGUN	4	4	3	4	3	3	3	3	3
86	NUDI	3	3	4	3	4	3	4	3	4
87	DENA NADA	4	3	3	3	3	3	3	3	3
88	NENENG	4	4	4	3	4	3	4	2	4
89	UDI	3	3	3	4	3	4	4	3	3
90	ITA R	4	3	4	3	3	3	4	4	4
91	TITIN MARYATI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	FUDIN	4	3	3	3	4	3	3	3	4
93	ELAH	3	3	2	3	3	3	3	3	3
94	JUMADI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	MANTO	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	DESY FITRIYANI	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	KARNOH	4	4	3	3	4	4	4	4	4
98	SARMADI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
99	SUDUK	3	3	3	4	4	3	4	3	4
100	JAHRO WARYO	4	3	4	4	3	4	3	3	4
101	MAHMUD	4	4	3	3	3	3	4	3	4
102	ZULKAERNA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
103	PURON	3	3	3	4	3	3	2	3	4
104	UDIN	3	3	3	3	4	3	3	3	4
105	PUPUN	3	3	3	3	4	3	3	3	4
106	MAYKHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	BEJKTI	3	3	3	3	3	3	4	3	4
108	SARI WAULA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	BUSRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	JAJANG	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	KUNADI	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	DIDI EBEL	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	OHIM	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	SAHRUDIN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	SARIMIN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	PERI HERYANTO	3	4	3	3	3	3	3	4	4
117	WARNO	3	4	3	3	3	3	3	4	3
118	FUDIN	3	3	3	3	4	3	3	3	4
119	YANI Y	3	3	2	3	3	3	3	3	3
120	MARWATI	3	3	3	4	4	4	3	4	4
121	ICAL	3	3	2	3	3	3	3	3	3
122	MELASARI	3	3	3	4	4	4	3	4	4
123	SUSI WATI	3	3	3	3	3	3	4	3	3
124	ASMARI	3	3	3	3	2	3	3	4	3
125	IPUI	3	3	4	4	4	4	4	4	4
126	WARNO	3	3	4	4	4	4	4	4	4
127	SISRIT	3	3	4	4	4	4	4	4	4
128	ARI	3	3	4	4	4	4	4	4	4
129	BERNAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4
130	JAENAB	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131	SANI	3	3	3	3	3	3	3	3	2
132	HASNUDIN	3	3	3	3	3	3	3	2	3
133	NENDI	3	3	3	2	3	3	3	3	2
134	ALVIN	3	4	3	3	3	3	3	2	3

135	CAHYONO	3	3	3	2	3	3	2	3	2	
136	HENDRA	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
137	MAULANA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
138	EVI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	DADANG	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
140	SONO	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	ROTUL	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
142	SISI NURJANAH	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	WARTIYEM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	YAYAT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	JAMALUDIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	WARNI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	NASRITI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	ERI PURWANTO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	BERNAN AL KAMAL	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
150	SITI JENAB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
151	SANITI	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
152	HASAN BISRI	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
153	SUNANDI	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	ALVINYANDI PRATAMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	CAHYANA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	NANI HENDRA WATI	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
157	MUHAMAD IRFAN MAULANA	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
158	AHMAD JAENI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
159	DUDUNG DAINURI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
160	KARSONO	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
161	IMAROTUL BIRAD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	NURIKA FITRI	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
163	IKE NURJANAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	JAJAT S	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
165	DEDE JAELUDIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
166	SUPRIADI	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
167	CUCU SUTISNA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
168	EDI MURSIDI	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
169	LUBIS MARZUKI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
170	ALAN	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
171	AGUS FITRIADI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	MASKUN	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
173	ALDI RIYANTO	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
174	SURA	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
175	YAHYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
176	BUNASI	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
177	SRI ASRIAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
178	RADIMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
179	SUHARJA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
180	SUKMAN VIJAI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
181	ASAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
182	SARIMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
183	TUTI ALWIYAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
184	FIKRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

185	FERDIYAN ABDAN SYAKURO	3	4	4	4	4	3	3	3	3
186	MELI MARDIANI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	JAYUSMAN	3	3	3	3	3	3	3	3	2
188	YUSTIKA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
189	FEBRY	3	3	3	2	3	4	4	4	4
190	AMIRUDIN SYAH	3	4	3	3	3	4	4	4	4
191	ENDANG	3	3	3	3	2	4	4	4	4
192	SUKARTO	3	3	3	3	3	4	4	4	4
193	WASTIAH	3	3	3	3	2	4	4	4	4
194	UCI JAFAR	3	3	3	3	3	3	2	2	2
195	MUHAMAD KOMARUDIN	4	3	3	3	3	4	4	4	4
196	NURYANLI	3	3	3	3	3	4	4	4	4
197	JUNENDI	4	3	3	3	3	4	4	4	4
198	M. ABDUL KARIM	3	3	3	3	3	4	4	4	4
199	CICIK ZAKIYATUR ROSYDIH	3	3	3	3	3	4	4	4	4
200	TRI ANDRIANSYAH	3	3	3	3	3	4	4	4	4
201	FITRI MELANI	3	3	3	3	3	4	4	4	4
202	SEMI GUNAWAN	3	3	3	3	3	4	4	4	4
203	ALI IKHMANUDIN	3	3	3	3	3	4	4	4	4
204	RAMDONI	3	3	3	3	3	4	4	4	4
205	ZETONI SOPYAN, SH	3	3	3	3	3	4	4	4	4
206	CUTRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	HANIFAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	OPIK	3	3	3	3	3	3	3	2	3
209	SASIH	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	JUDI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	ARRIS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	WARDI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	TATI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
214	SAWALI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
215	WIRDAUS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
216	RISKA OKTAVIANI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
217	EVI SULASTRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
218	JUJUH	3	3	3	3	3	3	2	4	2
219	JAMILAH	3	3	3	3	3	3	3	4	2
220	SAPRUDIN	3	3	3	3	3	3	3	4	3
221	INDRIWATI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
222	WANTI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
223	SARWATI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	SANTIH	3	3	3	3	3	3	3	3	4
225	TIA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
226	IPUL	3	3	3	4	4	4	4	4	4
227	ISABEL	3	3	3	4	4	4	4	4	4
228	EGY	3	3	3	4	4	4	4	4	4
229	KURNIA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
230	EDAH	3	3	3	4	4	4	4	4	4
231	ANAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
232	MOH JULI	3	3	3	4	4	4	4	4	4
233	DESI	3	3	3	4	4	4	4	4	4

234	EKA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	WANTI	3	3	3	3	3	3	3	3	4
236	ICAL	3	3	3	4	3	3	3	3	4
237	MELA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
238	LILIS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	ALIAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4
240	IPUL	3	3	3	3	3	3	3	3	4
241	JAJA SUTARJA	3	3	3	4	4	3	2	3	4
242	NENDI	3	3	3	4	4	3	3	3	4
243	ROFIUDIN	3	3	4	4	4	3	3	3	3
244	INDRI	3	3	3	3	3	3	4	3	4
245	WATIH	3	4	4	4	4	4	4	3	4
246	HENDRA	4	4	4	4	4	4	4	2	4
247	UDIN	3	4	4	4	4	4	4	2	4
248	PUDIN	3	4	4	4	4	4	4	2	4
249	ESIH	4	4	4	4	4	4	4	3	4
250	BEKTI	3	3	3	3	3	3	3	3	4
251	YOPI	4	3	3	3	3	3	3	3	4
252	HASAN	4	3	3	3	3	3	3	3	4
253	SULE	4	3	3	3	3	3	3	2	4
254	KUSNADI	4	3	4	4	3	3	3	3	4
255	AISAH	4	3	4	4	3	4	3	3	4
256	AHIM	4	3	4	4	3	3	3	3	4
257	SAHRIL	4	3	4	4	3	3	3	3	4
258	MAMIK	4	3	4	4	3	4	3	3	4
259	YANTO	4	4	4	4	3	4	3	3	4
260	NADI	4	4	4	4	3	4	4	3	4
261	ROFI	4	4	4	4	3	4	4	3	4
262	YANI	4	4	4	4	3	3	4	3	4
263	NUR AZIZAH	4	4	4	4	3	3	3	3	3
264	BADRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
265	WANTO	4	4	3	3	3	3	3	3	3
266	YESTI	3	4	3	2	3	3	3	3	3
267	KARNO	4	4	2	3	3	2	3	3	3
268	AGUS SURYADI	4	4	3	3	3	3	3	3	3
269	SISI	4	4	3	3	3	3	3	3	2
270	SINTA	4	4	3	3	3	3	4	4	4
271	JARUDIN	4	4	3	3	3	3	4	4	4
272	WASTA	4	4	3	4	3	3	4	4	4
273	SIGIT	4	4	3	3	3	3	4	4	4
274	ALAWIYAH	4	4	3	4	4	4	4	4	4
275	SARIMA	4	4	4	4	4	3	3	3	3
276	SAIFUDIN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
277	OKTA	4	4	4	4	4	3	3	2	3
278	EVI, L	4	4	4	4	4	3	3	3	3
279	INDAH MAYLANI	4	4	4	4	4	3	3	3	2
280	SEKAR SULISTIYANI	4	4	4	4	4	3	3	4	3
281	SAMINI	4	4	4	4	4	3	3	3	4
282	SRI RAHAYU	4	4	4	4	4	3	3	3	3
283	KANA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
284	EGI ADHITIYANSYAH,	4	4	4	4	4	3	3	3	3

	SH										
285	ANTO SUGIANTO	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
286	ROSYIDI	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
287	KIKI BAROKAH	4	2	4	3	4	4	4	4	4	
288	MANAN	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
289	BANATI SA'ADAH	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
290	ABIDIN	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
291	KARYANI	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
292	ASEP SARIPUDIN	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
293	NURWATI	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
294	MUKHAMMAD IMAM NUGROHO	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
295	EKA SUPRIYADI	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
296	ASMURI	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
297	PARSI	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
298	SUTRISNO	4	2	4	3	3	3	3	3	3	
299	ANAS	4	2	4	3	3	3	3	3	3	
300	PATONAH	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
301	INDAH NUR HAMIDAH	4	3	4	2	3	3	3	3	3	
302	SOPYAN	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
303	WARYONO	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
304	WINDI YUHANI	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
	□ Nilai										
	/Unsur	986	959	965	984	986	983	987	979	993	
	NRR /	3.243	3.155	3.174	3.237	3.243	3.234	3.247	3.220	3.266	
	Unsur										
	NRR	0.357	0.347	0.349	0.356	0.357	0.356	0.357	0.354	0.359	*)
	tertbg/										
	unsur										3.192
											**)
	IKM Unit pelayanan										79.80

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR
tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,071

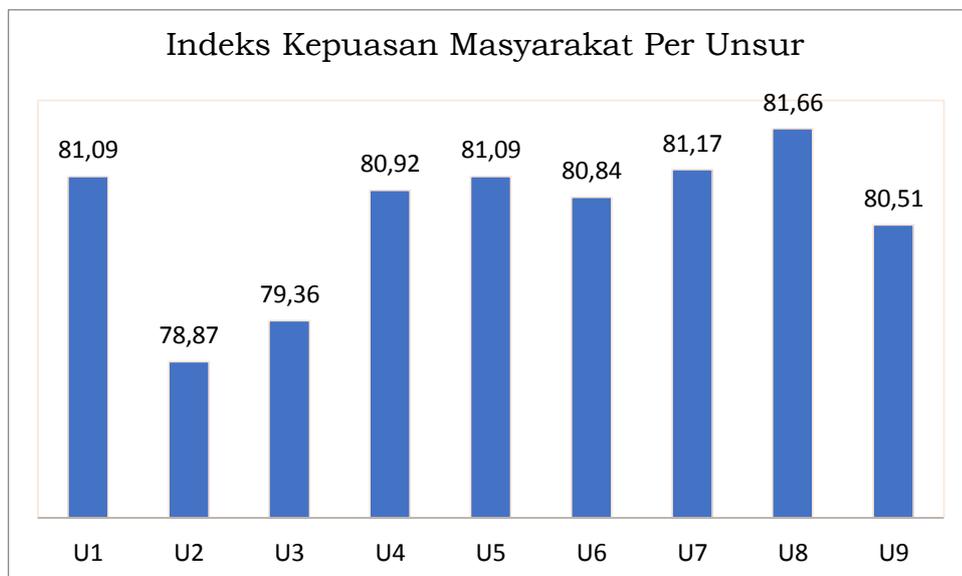
Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Tabel 3.3
Hasil Rekapitulasi Perhitungan SKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Kesesuaian Pelayanan (Persyaratan)	3,243	81,09	B	BAIK
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,155	78,87	B	BAIK
U3	Kecepatan Waktu	3,174	79,36	B	BAIK
U4	Kewajaran Biaya	3,273	80,92	B	BAIK
U5	Kesesuaian Produk pelayanan	3,243	81,09	B	BAIK
U6	Kompetensi Petugas	3,234	80,84	B	BAIK
U7	Prilaku Petugas	3,247	81,17	B	BAIK
U8	Sarana Prasarana	3,266	81,66	A	SANGAT BAIK
U9	Pengaduan Layanan	3,220	80,51	B	BAIK
Total		3,24	79,80	B	BAIK

Tabel 3.4
Indeks Kepuasan Masyarakat



BAB 4

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Kelebihan dan Permasalahan/Kelemahan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 81,05 atau dapat dikategorikan Baik (dapat dilihat pada tabel, 3.2). Hasil ini didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada 304 (tiga ratus empat) responden secara acak yang mengunjungi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Data pada Tabel 3.3 menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur penilaian yang ada terdapat kategori unsur penilaian yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Kategori (U8) "Sarana dan Prasarana" dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,266, sedangkan unsur penilaian terendah adalah kategori "Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan adalah 3,155. Dari penilaian tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon memiliki kelebihan dalam hal sarana dan prasarana yang memadai serta perlu ditingkat lagi dalam hal layanan administrasi kependudukan.

Tingginya respon positif masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana yang baik sejalan dengan sikap perilaku pegawai yang dinilai ramah dalam melayani masyarakat. Hal ini merupakan salah satu kelebihan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sebagai organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik walaupun secara tidak langsung. Sebaliknya kurangnya respon baik masyarakat terhadap sistem, mekanisme dan prosedur merupakan salah satu impresi dari tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon

masih tidak sesuai dengan Standar Pelayanan maupun SOP yang tidak terakomodir, evaluasi dan monitoring system, mekanisme dan prosedur pelayanan secara langsung.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sudah masuk dalam kategori Baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Berikut merupakan 9 (sembilan) unsur pelayanan berdasarkan ruang lingkup penilaian dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon, diantaranya :

U1 : Kesesuaian Pelayanan (Persyaratan)

U2 : Kemudahan Prosedur Pelayanan

U3 : Kecepatan Waktu Pelayanan

U4 : Kesesuaian Biaya

U5 : Kesesuaian Produk pelayanan

U6 : Kompetensi Petugas

U7: Prilaku Petugas

U8 : Sarana dan Prasarana

U9 : Pengaduan Masyarakat

Berkaitan dengan kesembilan unit pelayanan tersebut kemudian memperimbangan ketersediaan sumber daya yang riil, maka akan dilakukan upaya perbaikan berdasarkan penilaian unsur pelayanan mulai dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi sebagai berikut :

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Nilai SKM	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kesesuaian Persyaratan	3,243	Kurang mudah dipahami	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat		Kepala Dinas
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,155	Kurang mudah dipahami	1. Sosialisasi Prosedur Kepada masyarakat 2. Pemasangan SOP di lingkungan kantor		Kepala Dinas
3	Waktu Penyelesaian	3,174	Terbilang lambat	1. Sosialisasi dan pengawasan terhadap peningkatan kinerja aparatur 2. Evaluasi rutin terhadap kecepatan kinerja aparatur		Kepala Dinas
4	Kesesuaian Biaya	3,237	Belum terdapat Informasi biaya gratis	1. Pemasangan spanduk/info rmasi mengenai biaya gratis pelayanan dilingkungan kantor 2. Sosialisasi terkait biaya gratis pelayanan pada website		Kepala Dinas

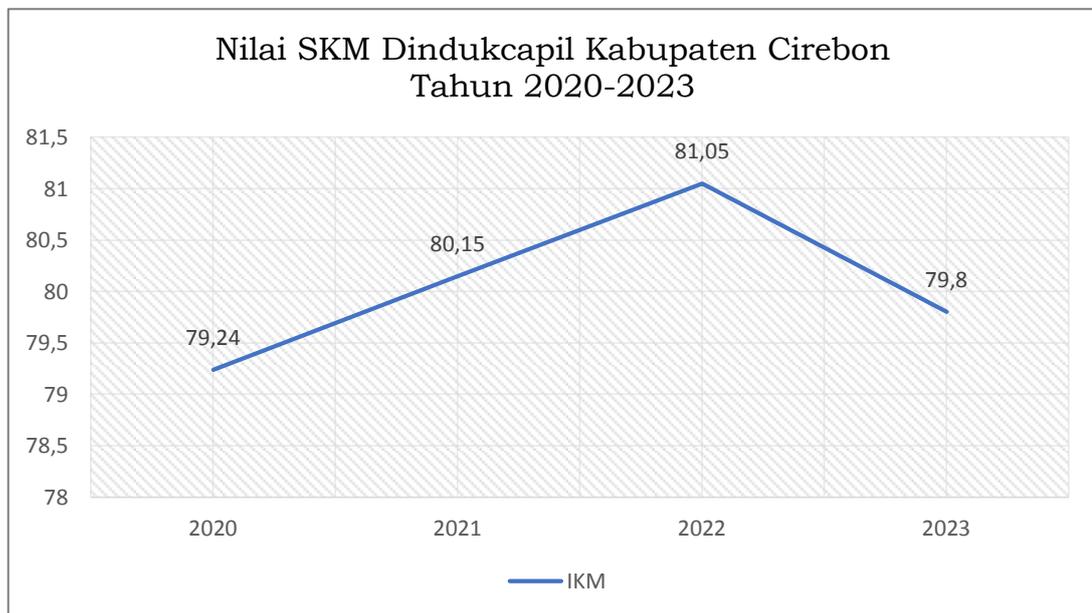
				dinas		
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,243	Masih beberapa produk pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan	1. Peningkatan kinerja pelayanan, 2. Sosialisasi produk pelayanan kepada petugas pelayanan		Kepala Dinas
6	Kompetensi Petugas	3,234	Masih terdapat Petugas yang kurang paham teknologi	1. Peningkatan kualitas aparatur terhadap teknologi (Bimtek)		Kepala Dinas
7	Prilaku Petugas	3,247	Masih terdapat Oknum petugas yang kurang ramah	1. Sosialisasi etika pelayanan kepada seluruh aparatur 2. Evaluasi kinerja aparatur		Kepala Dinas
8	Pengaduan Masyarakat	3,220	Masih terdapat Pengguna yang belum paham Sistematisa pengaduan pelayanan via website	1. Sosialisasi terkait tata cara pengaduan pelayanan website kepada via pengguna		Kepala Dinas
9	Sarana Prasarana	3,266	Masih terdapat fasilitas penunjang yang sudah tidak layak guna di lingkungan kantor	1. Melakukan renovasi/perbaikan fasilitas sarana dan prasarana di lingkungan kantor		Kepala Dinas

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dapat dilihat melalui grafik berikut:

Tabel 4.2

Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022, dan mengalami penurunan di Tahun 2023. Namun, Nilai SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon tetap dalam kategori “B” (Baik).

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Cirebon per 1 Januari sampai dengan 30 Juni 2023, yaitu :

- 1) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kali ini telah terhimpun sebanyak 304 (tiga ratus empat) responden beserta kuesioner yang disebar kepada pengguna layanan.
- 2) Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) konversi sebesar 79,80 yang berarti masuk dalam kategori " Baik "pelayanan "B". dengan mutu Pelayanan "B"
- 3) Nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terendah ada pada unsur penilaian Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,155 sedangkan nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertinggi ada pada unsur Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **3,155**.

5.2 Saran

Adapun saran atau rekomendasi perbaikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon terkait penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada sebagai berikut :

- 1) Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar Kepuasan Masyarakat meningkat.
- 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon harus lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.

- 3) Keramahan Pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan.
- 4) Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
- 5) Kecepatan pelayanan agar lebih ditingkatkan
- 6) Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.

Sumber, Juni 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIREBON**



H. IMAN SUPRIADI, S.Sos., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19670208 199403 1 013

LAMPIRAN

1. KUESIONER

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIREBON 2023**

Tanggal Survei :

08.00-12.00

Jam Survei :

13.00-15.30

I. PROFIL

Nama :

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA D1 S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS/TNI/POLRI Kary.Swasta Wiraswasta/Dagang

Pelajar/Mahasiswa Lainnya

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Pelayanan (Persyaratan) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

2. TIM SKM

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Cirebon.
Nomor : 047.43/ /Dukcapil/2023
Hal : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Pengarah : Kepala Dinas
2. Pelaksana
 - a. Ketua : Sekretaris Dinas
 - b. Anggota :
 1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil
 3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
 4. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian/Administrator Database Kependudukan Muda
 5. Kepala Seksi Identitas Penduduk/Administrator Database Kependudukan Muda
 - c. Sekretariat :
 1. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
 2. Kepala Subbagian/Subkoordinator Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan/Perencana Ahli Muda
 3. Kepala Subbagian Keuangan dan Aset

Sumber, Juni 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
CIREBON**



H. IMAN SUPRIADI, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670208 199403 1 013