

**LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERANG  
TAHUN 2021**



## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR TABEL

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	1
C. Manfaat .....	3
D. Dasar Hukum .....	3

### BAB II TINJAUAN TEORITIS

A. Kepuasan Masyarakat .....	5
B. Metode Penelitian .....	6
C. Analisis Data.....	8

### BAB III PROFIL WILAYAH

A. Luas Wilayah dan Letak Topografi Daerah.....	10
B. Sebaran Kawasan Budidaya .....	10
C. Kawasan Lindung .....	11
D. Keadaan Penduduk .....	11
E. Sosial Budaya.....	15
F. Profil Dinas.....	16
G. Sumber Daya Dinas .....	22

### BAB IV HASIL PELAKSANAAN SURVEI

A. Hasil Survei .....	28
B. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	34

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	35
B. Saran .....	35

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat, taufik serta hidayah-Nya yang sangat besar, sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang Tahun telah selesai.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 ini dibuat berdasarkan kuesioner yang disebar di 17 UPT Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Kabupaten Serang.

Kami berharap dokumen ini akan menjadi acuan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan.

Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Serang



PEMERINTAH KABUPATEN SERANG  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
S. ABDUL KHAH. S.Sos. M.Si  
NIP. 196312091985031010



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat menjadi tolok ukur dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Selanjutnya Pemerintah daerah Kabupaten Serang mengeluarkan Perda No. 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

### B. Tujuan

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengatur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

#### *1. Transparan*

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

#### *2. Partisipatif*

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

#### *3. Akuntabel*

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### *4. Berkesinambungan*

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### *5. Keadilan*

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



## 6. *Netralitas*

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## C. **Manfaat**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public.
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## D. **Dasar Hukum**

Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Serang No.30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan;



## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari kata sempurna, karena masa kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi pemerintah dengan cermat. Dengan melalui media sosial masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan publik ke arah yang lebih baik, yang melayani. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik khususnya bidang administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kuesioner ini sudah sesuai dengan aturan Menpan RB yang telah diturunkan dari sembilan unsur SKM sebagai indikator. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. **Persyaratan**, Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Keadilan dalam mendapatkan pelayanan**, Keadilan dalam mendapatkan pelayanan adalah tentang bagaimana dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan petugas tidak membedakan/tidak diskriminatif.



5. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, Kedisiplinan petugas pelayanan adalah Bagaimana tentang ketepatan/kedisiplinan petugas dalam melaksanakan jadwal waktu pelayanan.
6. **Kompetensi Petugas**, Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Kenyamanan Lingkungan**, Kenyamanan Lingkungan adalah tentang fasilitas lingkungan yang ada di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.
9. **Pelayanan Petugas**, Pelayanan Petugas adalah bagaimana tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

## **B. Metode Penelitian**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 17 UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada September - Oktober tahun 2021 dengan mengedarkan kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada 17 UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang yaitu :

1. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kibin.
2. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kragilan.
3. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jawilan – Kopo.
4. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Carenang.
5. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kramatwatu – Waringinkurung.

6. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Baros – Pabuaran.
7. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bojonegara.
8. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandung – Pamarayan.
9. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ciruas.
10. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ciomas – Padarincang.
11. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pontang – lebakwangi.
12. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Anyar – Cinangka.
13. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tirtayasa - Tanara
14. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Petir – Tunjung teja
15. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Cikande.
16. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mancak – Gunung sari
17. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Cikeusal.

Bahan referensi yang digunakan berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan dan Kemendagri RI dan Surat Edaran (SE) Kementerian PAN dan RB No. 4/M.PANRB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2012.

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

### C. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Permenpan No 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat. 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. Dengan formulasi sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh Nilai SKM digunakan nilai rata-rata tertimbang ( 0,11 ) dengan rumus begai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

**Tabel 2.1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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

Nilai rata - rata unsur dari masing-masing pelayanan yang ada di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Serang dinilai sebagaimana Tabel berikut :

**Tabel 2.2**  
**Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Prosedur,	B
3	Waktu pelayanan	C
4	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan	D
5	Kedisiplinan petugas pelayanan	E
6	Kompetensi Petugas	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Kenyamanan Lingkungan	H
9	Pelayanan Petugas	I

### BAB III



## PROFIL WILAYAH

### A. Luas Wilayah dan Letak Topografi Daerah

Kabupaten Serang merupakan salah satu dari delapan kabupaten/kota di Propinsi Banten, terletak diujung barat bagian utara pulau Jawa dan merupakan pintu gerbang utama yang menghubungkan Pulau Sumatera dengan Pulau Jawa dengan jarak  $\pm 70$  km dari kota Jakarta, Ibukota Negara Indonesia. Luas wilayah secara administratif tercatat 1.467,35 Km<sup>2</sup> yang terbagi atas 29 (dua puluh sembilan) wilayah kecamatan dan 320 desa. Secara Geografis wilayah Kabupaten Serang terletak pada koordinat 5°50' sampai dengan 6°21' Lintang Selatan dan 105°0' sampai dengan 106°22' Bujur Timur. Jarak terpanjang menurut garis lurus dari utara keselatan adalah sekitar 60 km dan jarak terpanjang dari Barat ke Timur adalah sekitar 90 km, sedangkan kedudukan secara administratif berbatasan dengan :

- Sebelah Utara dibatasi dengan Kota Serang dan Laut Jawa
- Sebelah Timur dibatasi oleh Kabupaten Tangerang
- Sebelah barat dibatasi oleh Kota Cilegon dan Selat Sunda
- Sebelah Selatan dibatasi oleh Kabupaten Lebak dan Pandeglang.

### B. Sebaran Kawasan Budidaya

Kondisi lahan di Kabupaten Serang terbagi menjadi dua bagian yaitu kawasan lindung dan kawasan budidaya. Kawasan budidaya, sebagian besar penggunaan lahannya terdiri atas persawahan yaitu seluas 54.145,40 Ha yang terdiri dari sawah tadah hujan seluas 31.079 ha, sawah irigasi seluas 23.066.40 Ha, yang sebagian besar berada di Serang Bagian Utara yang membentang mulai dari Kecamatan Kramatwatu Bagian utara, Kasemen, Pontang, Tirtayasa dan Tanara. Tegalan seluas 39.912,35 Ha tersebar diseluruh Kabupaten Serang, kebun campuran seluas 39.159,10 Ha yang sebagian besar berada di Wilayah Serang bagian Selatan diantaranya Kecamatan Petir, Tunjung Teja, Baros, Curug, Pabuaran, Padarincang, Ciomas, Gunungsari, Mancak dan Kecamatan Cinangka, perkampungan seluas 20.121,97 Ha yang tersebar di seluruh Kabupaten Serang, perumahan seluas 8.680 Ha, dan jasa seluas 3.305,26 Ha sebagian

besar terkonsentrasi di Wilayah Kota Serang dan Kramatwatu, sehingga luas lahan budidaya secara keseluruhan sejumlah 106.043,01 Ha.

### C. Kawasan Lindung

Kawasan lindung di Kabupaten Serang tersebar di seluruh wilayah, yang meliputi sempadan sungai dan sempadan pantai, sedangkan kawasan lindung selain sempadan sungai dan pantai, terdapat di wilayah Serang Selatan dan Utara yaitu di wilayah Ciomas, Padarincang, Mancak dan Kramatwatu, sedangkan di wilayah utara terdapat di Kecamatan Bojonegara dan Puloampel. Perkembangan yang terjadi terhadap keberadaan hutan lindung ini mengalami penurunan, sehingga diperkirakan telah terjadi penyusutan luas hutan lindung 4361,79 ha dari 17906,61 ha menjadi tinggal 13544,82 ha.

### D. Keadaan Penduduk

Penduduk Kabupaten Serang data Semester I Tahun 2021 berjumlah 1.623.409 jiwa, dengan komposisi 827.545 (50,98 %) laki-laki dan 795.864 (49,02 %) perempuan

**Tabel 3.1**  
**Keadaan Penduduk Kabupaten Serang Tahun 2021 Semester I**



No.	Kecamatan	Laki-laki (L)		Perempuan (P)		Jumlah	
		n (jiwa)	%	n (jiwa)	%	n (jiwa)	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	KRAMATWATU	50.539	3,11	48.295	2,97	98.834	6,09
2	WARINGINKURUNG	24.806	1,53	23.694	1,46	48.500	2,99
3	BOJONEGARA	25.190	1,55	24.116	1,49	49.306	3,04
4	PULO AMPEL	20.085	1,24	19.600	1,21	39.685	2,44
5	CIRUAS	42.120	2,59	41.220	2,54	83.340	5,13
6	KRAGILAN	40.630	2,50	39.590	2,44	80.220	4,94
7	PONTANG	23.917	1,47	23.394	1,44	47.311	2,91
8	TIRTAYASA	24.223	1,49	23.747	1,46	47.970	2,95
9	TANARA	21.531	1,33	21.164	1,30	42.695	2,63
10	CIKANDE	56.006	3,45	54.587	3,36	110.593	6,81
11	KIBIN	29.035	1,79	28.639	1,76	57.674	3,55
12	CARENANG	19.769	1,22	19.759	1,22	39.528	2,43
13	BINUANG	16.077	0,99	15.874	0,98	31.951	1,97
14	PETIR	31.864	1,96	30.300	1,87	62.164	3,83
15	TUNJUNGTEJA	24.158	1,49	23.070	1,42	47.228	2,91
16	BAROS	30.700	1,89	28.399	1,75	59.099	3,64
17	CIKESAL	39.485	2,43	38.646	2,38	78.131	4,81
18	PAMARAYAN	30.829	1,90	29.112	1,79	59.941	3,69
19	KOPO	28.051	1,73	26.238	1,62	54.289	3,34
20	JAWILAN	31.446	1,94	29.612	1,82	61.058	3,76
21	CIOMAS	22.071	1,36	20.619	1,27	42.690	2,63
22	PABUARAN	22.705	1,40	21.452	1,32	44.157	2,72
23	PADARINCANG	35.649	2,20	34.140	2,10	69.789	4,30
24	ANYAR	29.483	1,82	28.481	1,75	57.964	3,57
25	CINANGKA	30.485	1,88	28.976	1,78	59.461	3,66
26	MANCAK	25.613	1,58	23.546	1,45	49.159	3,03
27	GUNUNGSARI	12.341	0,76	11.651	0,72	23.992	1,48
28	BANDUNG	19.131	1,18	18.581	1,14	37.712	2,32
29	LEBAK WANGI	19.606	1,21	19.362	1,19	38.968	2,40
<b>TOTAL KABUPATEN</b>		<b>827.545</b>	<b>50,98</b>	<b>795.864</b>	<b>49,02</b>	<b>1.623.409</b>	<b>100</b>

Kabupaten Serang memiliki lahan pertanian sangat luas yang dikelola oleh masyarakat. Memberikan hasil pertanian yang beragam seperti buah-buahan pisang, mangga, rambutan dan durian untuk konsumsi lokal dan memasok kebutuhan buah

kota Jakarta. Serang juga memiliki perkebunan rakyat yang menghasilkan kelapa, kacang tanah, melinjo kopi, cengkeh, lada, karet, vanili, kakao dan juga Porang untuk memenuhi kebutuhan lokal serta lebih banyak untuk memasok kebutuhan Jakarta.

**Tabel. 3.2**  
Proporsi penduduk menurut jenis pekerjaan

NO	JENIS PEKERJAAN	LAKI-LAKI (L)	PEREMPUAN (P)	JUMLAH
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Belum/Tidak Bekerja	269.613	223.087	492.700
2	Mengurus Rumah Tangga	0	405.654	405.654
3	Pelajar/Mahasiswa	132.229	107.783	240.012
4	Pensiunan	1.961	595	2.556
5	Pegawai Negeri Sipil	5.383	4.206	9.589
6	Tentara Nasional Indonesia	442	9	451
7	Kepolisian RI	630	24	654
8	Perdagangan	5.543	741	6.284
9	Petani/Pekebun	32.326	4.089	36.415
10	Peternak	66	6	72
11	Nelayan/Perikanan	3.251	14	3.265
12	Industri	116	30	146
13	Konstruksi	51	3	54
14	Transportasi	164	1	165
15	Karyawan Swasta	70.622	27.161	97.783
16	Karyawan BUMN	1.838	212	2.050
17	Karyawan BUMD	85	25	110
18	Karyawan Honorer	1.622	1.300	2.922
19	Buruh Harian Lepas	208.864	7.899	216.763
20	Buruh Tani/Perkebunan	11.169	1.089	12.258
21	Buruh Nelayan/Perikanan	1.403	19	1.422
22	Buruh Peternakan	96	23	119
23	Pembantu Rumah Tangga	5	287	292
24	Tukang Cukur	12	1	13
25	Tukang Listrik	18	1	19
26	Tukang Batu	51	0	51
27	Tukang Kayu	91	0	91
28	Tukang Sol Sepatu	3	3	6



29	Tukang Las/Pandai Besi	59	0	59
30	Tukang Jahit	96	21	117
31	Tukang Gigi	1	1	2
32	Penata Rias	8	10	18
33	Penata Busana	0	3	3
34	Penata Rambut	3	1	4
35	Mekanik	91	0	91
36	Seniman	12	1	13
37	Tabib	6	1	7
38	Paraji	0	554	554
39	Perancang Busana	2	1	3
40	Penterjemah	7	4	11
41	Imam Mesjid	27	0	27
42	Pendeta	1	0	1
43	Pastor	0	0	0
44	Wartawan	45	5	50
45	Ustadz/Mubaligh	761	22	783
46	Juru Masak	1	4	5
47	Promotor Acara	0	0	0
48	Anggota DPR-RI	0	0	0
49	Anggota DPD	0	0	0
50	Anggota BPK	1	0	1
51	Presiden	0	0	0
52	Wakil Presiden	0	0	0
53	Anggota Mahkamah Konstitusi	0	0	0
54	Anggota Kabinet/Kementerian	0	0	0
55	Duta Besar	0	0	0
56	Gubernur	0	0	0
57	Wakil Gubernur	0	0	0
58	Bupati	0	0	0
59	Wakil Bupati	0	0	0
60	Walikota	0	0	0
61	Wakil Walikota	0	0	0
62	Anggota DPRD Provinsi	4	2	6
63	Anggota DPRD Kabupaten/Kota	20	2	22
64	Dosen	105	64	169
65	Guru	2.066	3.091	5.157

66	Pilot	0	0	0
67	Pengacara	11	2	13
68	Notaris	3	2	5
69	Arsitek	1	0	1
70	Akuntan	3	0	3
71	Konsultan	9	2	11
72	Dokter	45	107	152
73	Bidan	0	792	792
74	Perawat	171	319	490
75	Apoteker	6	21	27
76	Psikiater/Psikolog	1	0	1
77	Penyiar Televisi	0	0	0
78	Penyiar Radio	0	0	0
79	Pelaut	55	0	55
80	Peneliti	2	1	3
81	Sopir	1.955	1	1.956
82	Pialang	2	28	30
83	Paranormal	1	0	1
84	Pedagang	2.606	378	2.984
85	Perangkat Desa	375	43	418
86	Kepala Desa	167	8	175
87	Biarawati	0	0	0
88	Wiraswasta	70.976	6.004	76.980
89	Lainnya	186	107	293
<b>TOTAL KABUPATEN</b>		<b>827.545</b>	<b>795.864</b>	<b>1.623.409</b>

#### E. Sosial Budaya

Masyarakat Serang dan Banten tidak bisa dilepaskan dari ekspresi kesenian bernafaskan agama islam, yang sangat mendominasi seni budaya Serang dan Banten pada umumnya. Debus merupakan salah satu atraksi kesenian kebanggaan yang tumbuh subur di wilayah Serang. Permainan Debus bernuansa magis, dan kadang dan kadang membuat miris dan ngeri yang melihatnya. Tapi permainan ini sekaligus sebagai bukti betapa manusia mampu bertahan dari ancaman apapun asalkan beriman dan bertakwa.

Debus merupakan kesenian khas Kabupaten Serang. Asal-Usul kata "Debus" itu sendiri belum jelas, tapi ada yang berpendapat kata Debus berarti "Tembus". Pada



permainan Debus memang ada atraksi berusaha menembus tubuh manusia dengan logam runcing ukuran besar, bahkan dipalu dengan palu besar. Kesenian Debus bersifat turun temurun dan hanya diwariskan secara terbatas. Tidak ada lembaga formal yang khusus mendalami dan mendidik pemain Debus. Semua berlangsung informal dan tradisional. Muncul Secara alami dan tumbuh di daerah pedesaan tanpa rekayasa, trik atau tipuan.

#### **F. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Serang**

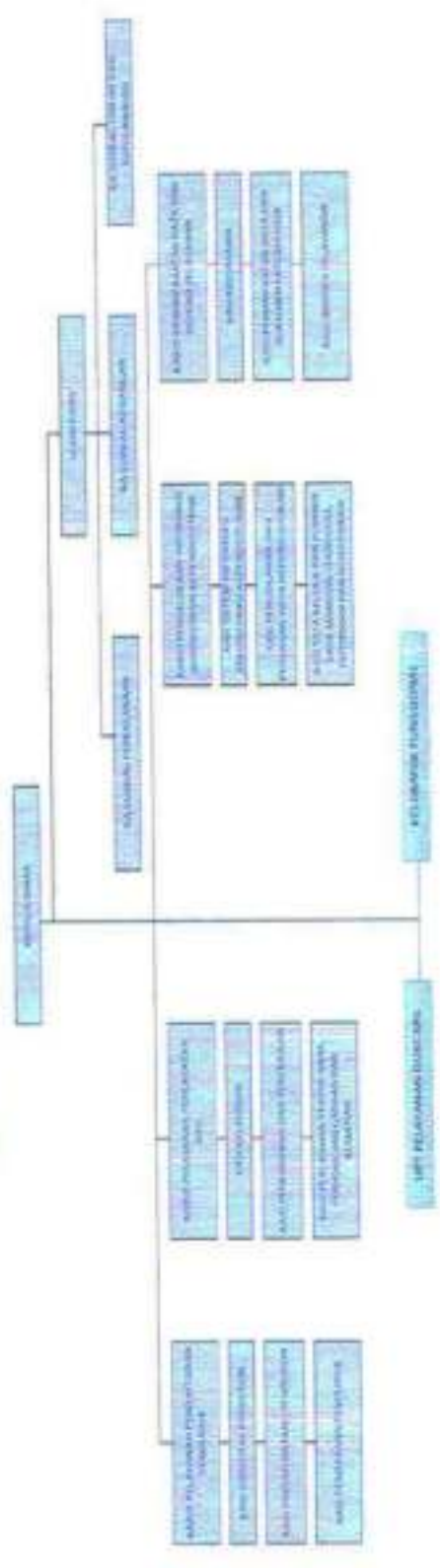
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Serang Nomor 66 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang, dan Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang, adalah sebagai berikut :





**Tabel 2.1**  
**Struktur Organisasi Perangkat Daerah**

**STRUKTUR ORGANISASI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERANG**



B I SA 'AI (SI  
 S/ PE I I K/ P/ T/ -K K/ A/  
 IN

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Serang Nomor 96 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang adalah sebagai berikut :

#### **1. KEPALA DINAS**

Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan sebagian tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada butir (1) ini Kepala Dinas mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan penyelenggaraan sebagian tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. Pengawasan Penyelenggaran tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

#### **2. SEKRETARIAT MEMPUNYAI TUGAS POKOK DAN FUNGSI :**

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas , yang mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam butir ini, Sekretaris mempunyai fungsi :



- a. Perencanaan penyelenggaraan operasional tugas Pemerintah Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas;
- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas;
- d. Pengawasan penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah di bidang Kesekretariatan Dinas; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

Sekretariat membawahkan :

- a. Sub Bagian Perencanaan;
- b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Sub Bagian Keuangan.

### **3. BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas , yang mempunyai tugas pokok : Memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada butir ini, Pelayanan Pendaftaran Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. Pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, membawahkan:

- a. Seksi Identitas Penduduk.
- b. Seksi Pindah Datang Penduduk.
- c. Seksi Pendataan Penduduk.

#### **4. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL.**

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, yang mempunyai tugas pokok : Memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi Penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada huruf ini, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan sipil mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan Penyelenggaraan urusan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- b. Pengaturan Penyelenggaraan urusan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- c. Pelaksanaan Penyelenggaraan urusan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- d. Pengawasan Penyelenggaraan urusan Pelayanan Pencatatan Sipil; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil membawahkan :

- a. Seksi kelahiran;
- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;

#### **5. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas : Memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagai mana dimaksud pada huruf (5) Kepala



Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan penyelenggaraan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Pengaturan penyelenggaraan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. Pengawasan penyelenggaraan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahkan :

- a. Seksi Sistem Informasi administrasi Kependudukan;
- b. Seksi Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;

#### **6. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok : Memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada huruf (6) Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan penyelenggaraan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. Pengaturan penyelenggaraan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- d. Pengawasan penyelenggaraan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahkan;

- a. Seksi Seksi Kerjasama
- b. Seksi pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- c. Seksi inovasi Pelayanan

## **G. Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang**

Sumber Daya Manusia merupakan kemampuan terpadu serta interaksi antara daya pikir (akal budi) yang ditambah pengetahuan dan pengalamannya serta daya fisik (kecakapan atau keterampilan) yang dimiliki masing-masing individu manusia. Daya pikir merupakan kecerdasan (modal dasar) yang dibawa oleh manusia sejak lahir membuat manusia mampu melakukan hal-hal yang tidak mungkin dilakukan secara fisik atau daya fisik manusia, di mana dengan menggunakan akal budinya manusia mampu mencari cara atau jalan keluar untuk berbagai permasalahan yang tidak mampu dilakukan oleh daya fisik manusia dengan berbagai inovasi dan ide yang diolah oleh daya pikir manusia.

Secara keseluruhan, Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang saat penyusunan Renstra ini sebanyak 95 orang yang terdiri dari 58 orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 37 orang Non Aparatur Sipil Negara (Non ASN). Sedangkan menurut jenis kelamin dari 95 orang pegawai sebanyak 62 orang adalah pegawai laki - laki sedangkan sisanya sebanyak 33 orang adalah pegawai perempuan.

Sedangkan untuk uraian pengantar pegawai ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serang adalah :

➤ Jumlah ASN sesuai dengan Golongan dengan rincian sebagai berikut :

1. Golongan I : 0 Pegawai
2. Golongan II : 6 Pegawai
3. Golongan III : 46 Pegawai
4. Golongan IV : 6 Pegawai

➤ Jumlah ASN sesuai dengan Golongan dengan rincian sebagai berikut :

1. Eselon II/b : 1 Pegawai
2. Eselon III/a : 1 Pegawai
3. Eselon III/b : 3 Pegawai
4. Eselon IV/a : 22 Pegawai
5. Eselon IV/b : 12 Pegawai
6. Staff : 19 Pegawai

➤ Jumlah ASN sesuai dengan Pendidikan dengan rincian sebagai berikut :



1. Strata 2 ( S2) : 8 Pegawai
2. Strata 1 ( S1 ) : 36 Pegawai
3. Sarjana Muda/D III : 1 Pegawai
4. SLTA : 13 Pegawai
5. SLTP : - Pegawai

Secara lebih terperinci jumlah hingga bulan juni 2021 jumlah pegawai ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang adalah sebagai berikut :

- Jumlah pegawai sesuai dengan golongan :

**Tabel 2.2**  
**Kondisi pegawai sesuai dengan golongan**

No	Pegawai	Jumlah
1	Golongan I	0
2	Golongan II	6
3	Golongan III	46
4	Golongan IV	6
<b>Total</b>		<b>58</b>

- Jumlah pegawai sesuai dengan eselon :

**Tabel 2.3**  
**Kondisi pegawai sesuai dengan eselon**

No	Pegawai	Jumlah
1	Eselon II/b	1
2	Eselon III/a	1
3	Eselon III/b	3
4	Eselon IV/a	22
5	Eselon IV/b	12
6	Staff	19

Sedangkan untuk jumlah pegawai sesuai dengan pendidikannya sesuai dengan

table sebagai berikut :

**Table 2.4**  
**Kondisi pegawai sesuai dengan Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	ASN		Non ASN		Jumlah
		L	P	L	P	
1	SD	-	-	3	-	3
2	SLTP	-	-	4	-	4
3	SLTA	7	6	12	3	28
4	D III	1	-	1	-	2
5	Strata I ( S1 )	20	16	7	7	50
6	Strata II ( S2 )	7	1	-	-	8
Total		35	23	27	10	95

Berikut disajikan tabel profil sumber daya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang menurut pendidikan, eselonering, golongan/ ruang, dan jenis kelamin.





**Table 2.5**  
**Kondisi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang**

NO	NAMA LENGKAP	TEMPAT, TANGGAL LAHIR	NIP	JENIS KELAMIN	PANGKAT/GOL. RUANG	JABATAN TERAKHIR		PENDIDIKAN/ DIKLAT	
						NAMA JABATAN	ESELON		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	ABDULLAH, S. Sos, M.Si	Tangerang, 9 Desember 1963	19631209 198503 1 010	L	Pembina Utama Muda (IV.c)	Kepala Dinas	II/b	S2	DIKLAT PIM II
2	Drs. H. MAJANG KUSMARA, M.Pd	01 November 1965	19651101 199301 1 001	L	Pembina Tk. I (IV/b)	Selektaris	III/a	S2	DIKLAT PIM III
3		PENSIUN				KabidPDIIP			
4	BETTY RUBIYATI, S.Sos	Serang, 09-06-1964	19640609 198909 2 001	P	Pembina (IV/a)	Kabid CAPIL	III/b	S1	DIKLAT PIM III
5	Dra. ENDANG YUNIL	Jakarta, 12 - 4 - 1970	19700402 199503 2 007	P	Pembina (IV/a)	Kabid PIAK	III/b	S1	DIKLAT PIM III
6	Drs. HANAFI, M.Si	Serang, 03-01-1966	19660103 199301 1 001	L	Pembina (IV/a)	Kabid DAPDUK	III/b	S2	DIKLAT PIM III
7		PENSIUN				Kasi Tata Kelola			
8		PENSIUN				Kasi Pemanfaatan Data			
9	YULINDA MUSA, S.IP	Toboali, 13 - 9 - 1969	19690913 199003 2 002	P	Penata TK.I (III/d)	Kasi Pendaftaran Penduduk	IV/a	S1	DIKLAT PIM IV
10	ROSMAWIRNA	10 Desember 1965	19651012 198601 2 002	P	Penata TK.I (III/d)	Kasi Kerjasama	IV/a	S1	
11	YANTI RAHMAWATI, S.Sos	Serang, 8 - 01 - 1972	19720108 199901 2 001	P	Penata TK.I (III/d)	Kasi Pengelola Data Kependudukan	IV/a	S1	DIKLAT PIM IV
12	DEWI NURHAJATI, BSEE,MSI	Surabaya, 11 - 07 - 1971	19710711 200604 2 004	P	Penata TK.I (III/d)	Kasi Pendaftaran Penduduk	IV/a	S2	DIKLAT PIM IV
13		PENSIUN				Kasubag Keuangan			
14		PENSIUN				Kasi Perkawinan dan Perceraian			
15	RATU HAJAROH, SE	Serang, 23 Maret 1966	19660323 199112 2 003	P	Penata TK.I (III/d)	Kasi Pindah Datang Penduduk	IV/a	S1	
16	MULYANTO, SST	Bojaleli, 5 - 6 - 1970	19700605 199803 1 012	L	Penata (III/c)	Kasubag Umum	IV/a	S1	
17	DEVI ARISANDI, SE	Jakarta, 25 Desember 1985	19851225 201101 2 005	P	Penata (III/c)	Kasubag Perencanaan	IV/a	S1	DIKLAT PIM IV
18	WENING WINDY ASTUTI, S.T	Pandeglang, 28 Desember 1984	19841228 201001 2 005	P	Penata (III/c)	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan	IV/a	S1	
19	TITI MUTHARA HIJAYANTI, S.Pd	12 September 1985	19850912 201001 2 008	P	Penata (III/c)	Kasi Perubahan Status Anak, Perwargane	IV/a	S1	
20	AINIL HAYAT, SE	Serang, 21 - 3 - 1970	19700321 199503 2 003	P	Penata (III/c)	Kasi Kelahiran	IV/a	S1	



21	HIDAYATULLAH	Serang, 24 Oktober 1983	19831024 2011011 0001	L	Penata ( III/c )	Kepala Seksi Sistem dan Teknologi Infor Ka. UPT Cruas	IV/a	SI
22		PENSIUN					IV/b	
23	MASNUUR NAIBABO, SE	Tebing Tinggi 11-12 -1972	19721112 199303 2 005	P	Penata III/c	Kasubag. Tata Usaha UPT Cruas	IV/b	SI
24	NURHANINGSIH, SE	Indramayu, 28-12- 1966	19661228 199503 2 002	P	Penata III/c	Kepala UPT Kramat Watu	IV/a	SI
25	IRFAN SAPUTRA, SKM	Bandung, 23 Juli 1983	19830723 200604 1009	L	Penata Muda TK. I - III/b	Kasubag Tata Usaha UPT Kramat watu	IV/b	SI
26	TUBAGJUS IPATULLAH, SE	Serang, 25 April 1981	19810425 200502 1 001	L	Penata Muda TK. I - III/b	Kepala UPT Bojonegara	IV/a	SI
27		PENSIUN				Kasubag Tata Usaha UPT Bojonegara	IV/b	
28	ATANG NURIAYA, SE	06 Maret 1969	19690306 199403 1 007	L	Penata III/c	Kepala UPT KRAGILAN	IV/a	SI
29	H. KARTA	SERANG, 12 -12- 1968	19670412 198603 1 006	L	Penata III/c	Kasubag Tata Usaha UPT Kragilan	IV/b	SMA
30		PENSIUN				Kepala UPT Pontang	IV/a	
31		PENSIUN				Kasubag Tata Usaha UPT Pontang	IV/b	
32	MOHAMAD SALEH, SE	Serang, 4 Juni 1964	19640604 198803 1 009	L	Penata TK. I - III/d	Kepala UPT Tirtayasa	IV/a	SI
33	SUHALIM, S.Pd	Serang, 8 Juli 1963	19630708 198410 1 012	L	Penata TK. I - III/d	Kasubag Tata Usaha UPT Tirtayasa	IV/b	SI
34	MAMAN ARIEF RAHMAN, S.Sos	Serang 9 Agustus 1975	19750809 201001 1 005	L	Penata Muda TK. I - III/b	Kepala UPT Cikande	IV/a	SI
35	LILI ROMLI, SE	Serang, 5 Mei 1966	19660515 199112 1 001	L	Penata Muda TK. I - III/b	Kasubag Tata Usaha UPT CIKANDE	IV/b	SI
36	SAHRANI, S.Sos	Serang, 10 Mei 1971	19710510 199903 1 003	L	Penata TK. I - III/d	Kepala UPT Kibin	IV/a	SI
37	MUHAMMID, A. MaPd	Serang, 25 November 1964	19641125 199003 1 005	L	Penata TK. I - III/d	Kasubag Tata Usaha UPT Kibin	IV/b	S2
38		PENSIUN				Kepala UPT Carenang	IV/a	
39	H. JUNAEDI, S.Pd	Serang, 5 Januari 1969	19690105 199005 1 001	L	Penata TK. I - III/d	Kasubag Tata Usaha UPT Carenang	IV/b	SI
40	AGUS DULKARMAEN, S.Pd., M.Si	05 Mei 1970	19700505 200212 1 005	L	Penata III/c	Kepala UPT Petir	IV/a	S2
								DIKLAT PIM IV





## BAB IV

### HASIL PELAKSANAAN SURVEI

#### A. Hasil Survei

Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan cara mengedarkan kuesioner sebanyak 150 Lembar kepada masyarakat di 17 UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang, dengan hasil sebagai berikut :

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang sekali dalam setahun memperoleh Survei Kepuasan Masyarakat Sebesar **80,26 %** dengan kategori **BAIK**. Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang sebagai berikut :

Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur Pelayanan Di  
17 UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

**Table 4.1**  
**Nilai Unsur Pelayanan**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH	SKOR MAKS	%	% RATA2
	A	B	C	D	E	F	G	H	I				
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	36	94,4	80,26
2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30	36	83,3	
3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	23	36	63,9	
4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	26	36	72,2	
5	2	2	3	2	3	3	4	2	3	24	36	66,7	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100	
7	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31	36	86,1	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
11	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29	36	80,6	
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	36	77,8	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	36	77,8	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
19	3	3	3	3	3	3	3	1	3	25	36	69,4	
20	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	36	91,7	
21	2	3	4	3	3	3	3	2	3	26	36	72,2	
22	3	2	3	1	3	3	3	3	3	24	36	66,7	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
24	2	2	2	1	1	2	3	2	2	17	36	47,2	
25	3	4	4	3	4	3	3	3	3	30	36	83,3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	36	77,8	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75	
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	36	77,8	
30	4	3	3	3	3	4	4	2	3	29	36	80,6	
31	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	36	80,6	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100	
33	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30	36	83,3	
34	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30	36	83,3	



35	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30	36	83,3
36	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	36	72,2
37	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27	36	75
38	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	36	83,3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
40	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27	36	75
41	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	36	77,8
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
43	4	4	4	4	4	4	4	1	4	33	36	91,7
44	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30	36	83,3
45	3	4	3	4	3	4	4	4	3	32	36	88,9
46	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32	36	88,9
47	4	3	4	3	3	4	3	3	4	31	36	86,1
48	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	36	72,2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
50	4	4	3	4	3	3	4	1	4	30	36	83,3
51	3	3	3	3	4	3	3	2	3	27	36	75
52	3	3	3	3	3	3	3	1	3	25	36	69,4
53	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	36	72,2
54	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	36	69,4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
57	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	36	77,8
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	36	72,2
63	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	36	77,8
64	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30	36	83,3
65	3	3	2	4	3	4	3	2	3	27	36	75
66	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	36	72,2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	36	77,8
69	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30	36	83,3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
71	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	36	72,2
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
73	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31	36	86,1
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
75	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	36	91,7
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
77	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31	36	86,1
78	3	3	4	3	3	4	3	3	4	30	36	83,3
79	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29	36	80,6



80	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30	36	83,3
81	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32	36	88,9
82	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	36	77,8
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
84	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	36	77,8
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
86	3	4	4	3	4	3	3	3	3	30	36	83,3
87	3	3	4	3	3	4	4	3	4	31	36	86,1
88	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	36	80,6
89	4	4	3	3	3	3	3	4	3	30	36	83,3
90	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	36	91,7
91	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32	36	88,9
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	36	77,8
95	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30	36	83,3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
97	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31	36	86,1
98	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	36	72,2
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
100	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31	36	86,1
101	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	36	86,1
102	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	36	83,3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
104	3	3	3	3	3	4	3	2	3	27	36	75
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
107	3	3	3	3	3	4	4	1	3	27	36	75
108	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	36	94,4
109	3	3	4	3	4	3	3	4	4	31	36	86,1
110	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	36	86,1
111	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	36	86,1
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
113	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	36	88,9
114	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32	36	88,9
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
116	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32	36	88,9
117	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25	36	69,4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
119	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	36	77,8
120	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	36	94,4
121	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	36	97,2
122	3	3	2	3	3	3	2	1	3	23	36	63,9
123	4	4	3	3	3	3	4	2	3	29	36	80,6
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100



125		3	3	3	3	3	3	4	2	3	27	36	75
126		4	3	3	3	4	3	4	2	3	29	36	80,6
127		3	3	3	3	3	3	3	1	3	25	36	69,4
128		3	2	2	3	3	3	3	3	3	25	36	69,4
129		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
130		3	3	2	3	3	3	4	2	3	26	36	72,2
131		4	3	3	3	2	3	3	2	3	26	36	72,2
132		3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	36	72,2
133		3	3	3	3	2	3	4	2	2	25	36	69,4
134		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
135		2	2	2	3	3	3	3	2	3	23	36	63,9
136		3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	36	66,7
137		2	3	2	3	3	3	4	2	3	25	36	69,4
138		2	2	3	3	2	2	3	3	2	22	36	61,1
139		3	4	3	4	3	4	3	3	3	30	36	83,3
140		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
141		3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	36	75
142		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
143		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
144		4	3	4	3	4	3	4	3	4	32	36	88,9
145		3	4	3	4	3	4	3	4	3	31	36	86,1
146		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
147		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
148		3	3	3	2	2	3	3	3	3	25	36	69,4
149		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	100
150		3	2	2	2	3	3	3	3	3	24	36	66,7
JUMLAH	X	484	480	479	484	484	496	505	440	482	4334		
SKOR MAKS	Y	600	600	600	600	600	600	600	600	600			
%		81	80	79,8	80,7	80,7	82,7	84,2	73,3	80,3			
IKM (%)		80,25925926											

Keterangan :

A-I = Unsur-Unsur Pelayanan

X = Nilai Per Unsur

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

Y = Nilai Maks. Per Unsur

IKM Unit Pelayanan : %

A ( Sangat Baik ) : 88,31 – 100,00

B ( Baik ) : 76,61 – 88,30

C ( Kurang Baik ) : 65,00 – 76,60

D ( Tidak Baik ) : 25,00 – 64,99

**Tabel 4.2**  
**Bentuk Mutu Pelayanan**



RESPONDEN	
Jumlah	: 150 Orang
Jenis Kelamin	: L = 79    P = 71
Pendidikan	: Tidak Sekolah = 6 Orang
	SD = 19 Orang
	SMP = 28 Orang
	SMA = 80 Orang
	D III = 2 Orang
	SI = 15 Orang
Periode Survei = 30-09-2021 s/d 29-10-2021	

**Tabel 4.3**  
**Persentase Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata (%)
A	Persyaratan	81
B	Prosedur	80
C	Waktu pelayanan	80
D	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan	81
E	Kedisiplinan petugas pelayanan	81
F	Kompetensi Petugas	83
G	Perilaku Pelaksana	84
H	Kenyamanan Lingkungan	73
I	Pelayanan Petugas	80



Dari Tabulasi pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 yakni sebesar 80,26 % dengan persentasi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang masuk dalam kategori Baik. Namun kami masih akan terus berbenah guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik. Sedangkan untuk unsur yang terendah yaitu unsur Kenyamanan Lingkungan sebesar 73% karena memang sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang masih sangat kurang.

Sedangkan untuk unsur pelayanan yang lain dari data tabulasi diatas sudah baik hanya saja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang akan terus meningkatkan pelayanan guna mendapatkan hasil yang lebih baik lagi dan juga pelayanan untuk masyarakat lebih nyaman, mudah dan tentunya gratis.

#### **B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Dalam rangka meningkatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat(SKM) Tahun 2021, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang akan melakukan beberapa perbaikan berupa tindak lanjut diantaranya :

- Mengoptimalkan layanan secara online baik itu di Dinas maupun di UPT Pelayanan Adminduk dengan keadaan alam berupa pegunungan sehingga masyarakat dapat terbantu meringankan biaya transportasi untuk mendapatkan layanan;
- Adanya website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Serang dan juga media social agar masyarakat mengetahui informasi lengkap tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- Memberikan penghargaan terhadap pegawai operator UPT Pelayanan Adminduk yang sudah bekerja secara baik dalam hal pelayanan terhadap masyarakat.
- Menyederhakan persyaratan dalam hal pembuatan Adminduk sesuai dengan arahan Dirjen Administrasi Kependudukan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada analisa hasil Survei Tahun 2021 maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang memperoleh Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **80,26%** dengan kategori **BAIK**.
2. Unsur Pelayanan yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana sebesar 84% sedangkan unsur yang paling terendah yaitu Kenyamanan Lingkungan sebesar 73%. Untuk itu perlu adanya dukungan anggaran dari Pemda Kabupaten Serang dalam penambahan infrastruktur baik itu sarana dan prasarana baik di Dinas maupun UPT.

#### **B. SARAN**

Berikut ini saran-saran yang diambil dari kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat :

1. MENYEDIAKAN TEMPAT UNTUK MASYARAKAT DISABILITAS
2. HAL YANG SUDAH BAIK TENTU HARUS DIPERTAHANKAN DAN DITINGKATKAN LAGI AGAR MAKIN LEBIH BAIK
3. PETUGASNYA SANGAT BAIK DAN RAMAH PELAYANANNYA SANGAT MEMUASKAN
4. SARAN SAYA KEPADA DINAS/UPT DISDUKCAPIL KABUPATEN SERANG TOLONG AGAR UPT MEMILIKI GEDUNG/KANTOR MANDIRI DAN FASILITAS PETUGAS PELAYANAN SELALU DIPENUHI SESUAI ATURAN DARI DINAS DISDUKCAPIL SERANG. ATAS SARAN SAYA PRIBADI SEMOGA BERMANFAAT UNTUK SELURUH MASYARAKAT SETEMPAT. TERIMAKASIH
5. MOHON UNTUK MOBILE KE DAERAH-DAERAH TERPENCIL YANG ADA DI DESA-DESA KHUSUSNYA







PEMERINTAH KABUPATEN SERANG  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
JL. RAYA CILEGON KM.02 NO. 22 TELP. (0254)20351-204052 SERANG

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERANG  
TAHUN 2021

NO	NAMA/NIP/GOL.	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1	Abdullah,S.Sos.,M.Si 196312091985031010/IVc	Kepala Dinas	Pengarah
2	Drs. Jajang Kusmara.,M.Pd 196511011993011001/IVb	Sekretaris Dinas	Penanggung jawab
3	Mulyanto,S.ST 197006051998031012/IIIc	Kasubag. Umum	Ketua
4	Yahya Al amani,S.Sy 198611012019031001/IIIa	Pelaksana	Wakil Ketua
5	Heri Permadi 197206232005021001/IIIc	Pelaksana	Sekretaris
6	Indah Pratiwi.,S.Ikom	Pramubhakti	Anggota
7	Melda Maria	Pramubhakti	Anggota

Serang, September 2021

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERANG



ABDULLAH, S. Sos. M.Si

19631209198531010





**PEMERINTAH KABUPATEN SERANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Raya Cilegon Km. 2 No. 22 Telp. 204052  
SERANG

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN SERANG**  
**TAHUN 2021**

**I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )**

Nomor Responden:		Nama:	
Alamat:		No Telp/HP:	
Umur ( ..... )Tahun		Jenis Kelamin: 1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir			
Pekerjaan Utama			

**II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA**

Surveyor:	Tanggal:	QC:	Entry:
-----------	----------	-----	--------

**A. Jenis pengurusan yang dilakukan / pelayanan yang diminta ( Pilih Salah Satu atau Lebih )**

*"Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014"*





# PEMERINTAH KABUPATEN SERANG DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

JL. Raya Cilegon Km. 2 No. 22 Telp. 204052  
SERANG

1. KARTU KELUARGA (KK)	7. KARTU IDENTITAS ANAK(KIA)
2. KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)	8. SURAT KETERANGAN TINGGAL TETAP (SKTT)
3. SURAT PINDAH DATANG	9. LEGALISIR DUKUMEN KEPENDUDUKAN
4. AKTA KELAHIRAN	10. PEREKAMAN KTP-EL
5. AKTA KEMATIAN	11. UPDATING DATA KEPENDUDUKAN
6. AKTA PERKAWINAN /PERCERAIAN	12. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

## B. Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik di Dinas / UPT DISDUKCAPIL Kabupaten Serang Petunjuk Pengisian: Lingkarilah jawaban sesuai dengan pendapat Saudara

No	Pertanyaan
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b> Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan terhadap jenis pelayanan yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2.	<b>Prosedur Pelayanan</b> Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini, termasuk saluran pengaduan ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3.	<b>Waktu pelayanan</b> Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu dalam menyelesaikan produk layanan yang saudara terima ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
4.	<b>Keadilan dalam mendapatkan pelayanan</b> Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan dalam mendapatkan pelayanan (TIDAK DISKRIMINATIF / tidak membeda-bedakan) ? a. Tidak adil

"Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014"



**PEMERINTAH KABUPATEN SERANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Raya Cilegon Km. 2 No. 22 Telp. 204052  
SERANG

	b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil
5.	<b><i>Kedisiplinan Petugas Pelayanan</i></b> Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan/kedisiplinan petugas pelayanan dalam melaksanakan jadwal waktu pelayanan ? a. Tidak disiplin b. kurang disiplin c. Disiplin d. Selalu disiplin
6.	<b><i>Kompetensi Petugas</i></b> Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
7.	<b><i>Perilaku pelaksana</i></b> Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
8.	<b><i>Kenyamanan Lingkungan</i></b> Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas lingkungan layanan (toilet, mushola, area parkir, ruang tunggu, dll) ? a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman
9.	<b><i>Pelayanan Petugas</i></b> Bagaimana pendapat saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak memuaskan b. Kurang memuaskan c. Memuaskan d. Sangat memuaskan

**C. Saran, masukan dan harapan responden terhadap pelayanan publik di Dinas/ UPT DISDUKCAPIL Kabupaten Serang**

--

"Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014"



**Foto - Foto Kegiatan  
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang  
Tahun Anggaran 2021.**



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada tanggal 15 Desember 2021 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

Foto - Foto Kegiatan  
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang  
Tahun Anggaran 2021

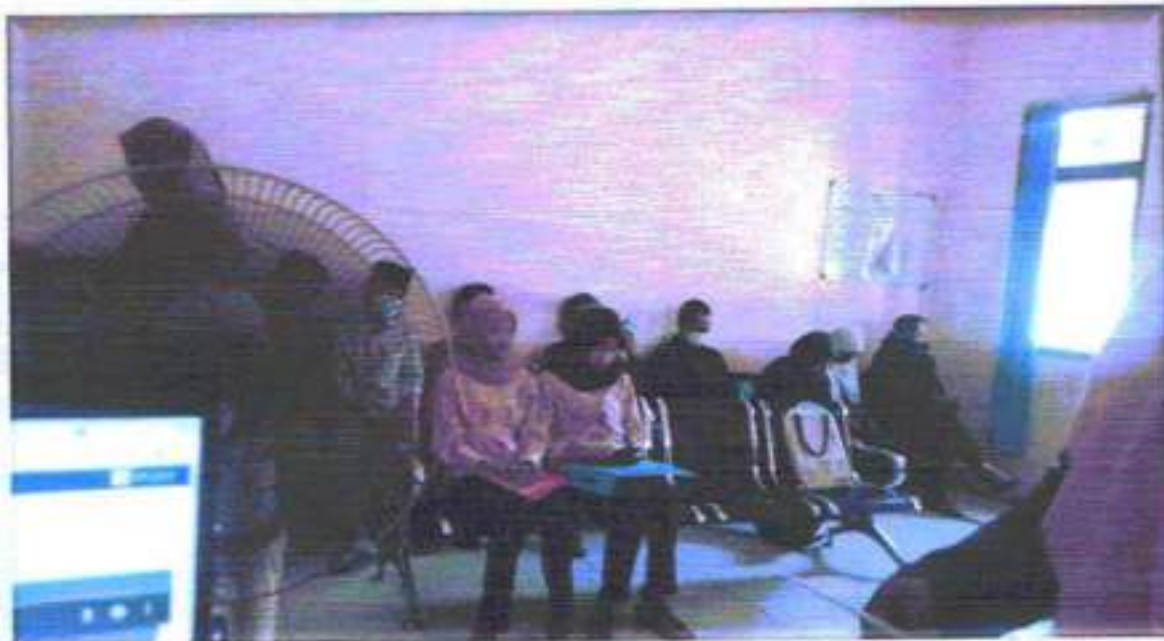




Foto - Foto Kegiatan  
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang  
Tahun Anggaran 2021

