

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Bulan Agustus 2018. Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada : 1. Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2. Bapak Sekretaris Dinas beserta staf, 3. Bapak/Ibu Kepala Bidang beserta staf, 4. Bapak/Ibu Kepala UPT beserta staf, 5. Masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 6. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tahun 2018 sebesar 85,17 dengan kategori B (baik). Indikator yang memiliki IKM tertinggi yaitu indikator persyaratan dengan IKM sebesar 89,73. Sedangkan indikator yang memiliki IKM terendah yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan (pemohon berharap ada penanganan ketika mengalami kesulitan langsung di ruang pelayanan) yaitu dengan IKM sebesar 80,35.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada umumnya.

Surabaya, 4 September 2018  
Konsultan Penyusun,  
CV. Mitra Karsa Utama

Hafidh Leviyanto, ST, MM, M.AP  
Direktur