

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **TRIWULAN II (APRIL – JUNI)**

### **TAHUN 2025**

**Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil**  
**Kabupaten Pacitan**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN PACITAN**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Triwulan II (April-Juni) Tahun 2025 dapat dilaksanakan.

Ucapan terimakasih Kami sampaikan kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2025 atas usaha, waktu, tenaga dan pemikiran selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga mampu menghasilkan laporan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pemohon layanan kependudukan yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Triwulan II Tahun 2025.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dilakukan dengan menggunakan aplikasi Sukma-e Jatim yang berisi pertanyaan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan. Melalui Survei ini akan dapat diperoleh skor kepuasan masyarakat dan dapat diketahui unsur mana yang memerlukan perbaikan untuk peningkatan kinerja pelayanan yang lebih baik.

Kami berharap bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Pacitan, 3 Juli 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PACITAN



**TRI MUDJIHARTO, S.Sos, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680524 199603 1 002

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel .....	iii
Daftar Grafik .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud Dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>	
2.1 Pelaksanaan SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.4 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	7
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>	
4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan ...	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	15
4.3 Trend Nilai SKM .....	17
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan.....	5
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Umur .....	6
Tabel 3.3 Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bulan April - Juni 2025.... ..	7
Tabel 3.4 Hasil SKM layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Bulan April - Juni 2025 .....	7
Tabel 4.1 Kinerja per Unsur Pelayanan April - Juni 2025.....	8
Tabel 4.2 Trend Nilai IKM Tahun 2022 – Triwulan II Tahun 2025.....	15

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Trend Nilai IKM Tahun 2022 – Triwulan II Tahun 2025.....	17
---	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pada sektor pelayanan administratif, khususnya sektor administrasi kependudukan yang diwadahi dalam bentuk OPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dituntut meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik antara pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan memberikan kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan publik berkualitas dapat dicirikan dari upaya pelayanan aparatur yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak, dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, mengakomodasikan kondisi khusus yang dihadapi masyarakat tanpa mengabaikan prinsip efisiensi dan efektifitas pelayanan, membangun partisipasi masyarakat dengan

mengakomodasikan kebutuhan masyarakat serta merefleksikan keadilan, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban bagi seluruh masyarakat, dan hal tersebut haruslah ditetapkan dalam kebijakan yang strategis dengan kemampuan bersaing yang tinggi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta pihak – pihak terkait lainnya.

## **1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038 ) ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, ( Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215 ) ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ;
4. Peraturan Bupati Pacitan Tahun 2011 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional pada Pemda Kabupaten Pacitan ;
5. Peraturan Bupati Pacitan Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Pacitan.

## **1.3 MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan kepada masyarakat. Selain itu hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya secara berkesinambungan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 PELAKSANAAN SKM**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2025 dilaksanakan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Nomor: 188.45/07/Kpts/408.42/2025 tanggal 2 Januari 2025. Alat survei yang digunakan dalam pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan adalah aplikasi **SuKMa-e Jatim** (Survey Kepuasan Masyarakat elektronik Jawa Timur) dengan cara mengisi kuisioner di link yang sudah dibuat atau scan barcode.

Kuisioner berisi pertanyaan yang mewakili 9 unsur pelayanan, meliputi:

##### **1. Persyaratan**

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

##### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

##### **3. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

##### **4. Biaya/Tarif**

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

## **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

## **9. Sarana dan prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **2.2 METODE PENGUMPULAN DATA**

Survei kepuasan masyarakat ini 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.

Nilai yang digunakan untuk menentukan kategori mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1  
Kategori Mutu 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

### 2.3 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dilaksanakan mulai 1 April sampai dengan 30 Juni 2025. Kuisisioner dari **SukMa-e Jatim** bisa diisi setiap hari oleh responden setelah mendapatkan layanan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

### 2.4 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Responden dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat bulan April sampai Juni Tahun 2025 ini merupakan pemohon layanan administrasi kependudukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Jumlah responden tidak dibatasi, sesuai pemohon yang mengisi kuisisioner di **SukMa-e Jatim**.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 JUMLAH RESPONDEN SKM**

Responden dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat bulan April sampai Juni Tahun 2025 ini berjumlah 311 responden. Responden terbagi ke dalam karakteristik umur dan jenis kelamin.

Setelah dilakukan survei maka diperoleh data responden sebagai berikut:

**1. Jenis kelamin**

Tabel 3.1  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	193	62,06 %
Perempuan	118	37,94 %
<b><i>Jumlah total</i></b>	<b>311</b>	<b>100 %</b>

**2. Umur**

Tabel 3.2  
Responden Berdasarkan Umur

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
≤ 16 tahun	42	13,50 %
17 – 30 tahun	95	30,33 %
31 – 50 tahun	118	37,94 %
≥ 50 tahun	56	18,23 %
<b><i>Jumlah total</i></b>	<b>311</b>	<b>100 %</b>

### 3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April sampai Juni 2025 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.3

Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bulan April – Juni Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	88,75
U2	Prosedur	88,34
U3	Waktu Pelayanan	84,24
U4	Biaya / Tarif	98,87
U5	Produk Pelayanan	87,14
U6	Kompetensi pelaksana	88,83
U7	Perilaku pelaksana	88,67
U8	Penanganan Pengaduan	97,43
U9	Sarana Prasarana	86,09

Untuk mengetahui hasil akhir Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

$$(3,55 \times 0,111) + (3,53 \times 0,111) + (3,37 \times 0,111) + (3,95 \times 0,111) + (3,49 \times 0,111) + (3,55 \times 0,111) + (3,55 \times 0,111) + (3,90 \times 0,111) + (3,44 \times 0,111) = \mathbf{3,56}$$

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 $= 3,56 \times 25$   
 $= \mathbf{88,92}$
- Mutu Pelayanan **A**
- Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Tabel 3.4

Hasil SKM Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Bulan April – Juni Tahun 2025

Hasil survei	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
April – Juni 2025	<b>88,92</b>	<b>Sangat Baik</b>

**BAB IV**  
**ANALISIS HASIL SKM**

**4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/ KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN**

Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan April - Juni tahun 2025 meliputi 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Kinerja per Unsur Pelayanan  
April – Juni Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Peringkat
U1	Persyaratan	88,75	Sangat Baik	4
U2	Prosedur	88,34	Sangat Baik	6
U3	Waktu Pelayanan	84,24	Baik	9
U4	Biaya / Tarif	98,87	Sangat Baik	1
U5	Produk Pelayanan	87,14	Baik	7
U6	Kompetensi pelaksana	88,83	Sangat Baik	3
U7	Perilaku pelaksana	88,67	Sangat Baik	5
U8	Penanganan Pengaduan	97,43	Sangat Baik	2
U9	Sarana Prasarana	86,09	Baik	8

Berikut penjabaran mengenai hasil analisa terhadap sembilan unsur pelayanan:

**1) Unsur Persyaratan**

Penilaian unsur persyaratan yaitu kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Hasil analisis unsur persyaratan diperoleh nilai unsur pelayanan sebesar 88,75 dengan rata-rata skor sebesar 3,55, berada pada interval skor 3,53 sampai dengan 4,00 kategori **“Sangat Baik”**.

Hal tersebut sesuai dengan komitmen dari seluruh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada semua warga masyarakat, dengan penyampaian informasi kepada masyarakat tentang persyaratan masing-masing jenis pelayanan melalui berbagai cara, baik secara langsung maupun secara online. Hasil dari unsur Unsur persyaratan sudah sesuai antara persyaratan yang harus dilengkapi dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup persyaratan adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	1	0,32
3	Sesuai	138	44,37
4	Sangat Sesuai	172	55,31
	<b>JUMLAH</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

## 2) Unsur Prosedur

Penilaian unsur Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan untuk unsur prosedur pelayanan diperoleh nilai unsur pelayanan sebesar 88,34 dengan rata – rata nilai 3,53 masuk kategori “**Sangat Baik**”, hal ini menunjukkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup prosedur adalah sebagai berikut :

NO	PROSEDUR	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Mudah	1	0,33
2	Kurang Mudah	2	0,64
3	Mudah	138	44,37
4	Sangat Mudah	170	54,66
	<b>JUMLAH</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan telah menerapkan prosedur pelayanan yang mudah bagi masyarakat, baik secara Reguler maupun Online.

### 3) Unsur Waktu Pelayanan

Unsur waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan hasil survei kepuasan masyarakat untuk unsur Ketepatan waktu Pelayanan diperoleh nilai unsur pelayanan sebesar 84,24 dengan rata – rata nilai sebesar 3,37 berada pada interval skor 3,0644 sampai dengan 3,532 kategori “**Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup waktu pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	WAKTU PELAYANAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Cepat	1	0,31
2	Kurang Cepat	17	5,47
3	Cepat	159	51,13
4	Sangat Cepat	134	43,09
	<b>JUMLAH</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur, diketahui dari tabel 4.1 bahwa unsur ketepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Hal ini berarti penyelesaian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan perlu untuk ditingkatkan sehingga masyarakat dapat terlayani dengan cepat dan memuaskan.

#### 4) Unsur Biaya Pelayanan

Penilaian Unsur Biaya Pelayanan adalah Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan hasil pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, kesesuaian biaya untuk mendapatkan Pelayanan diperoleh nilai unsur sebesar 98,87 dengan rata – rata nilai sebesar 3,95 berada pada interval skor 3,5324 sampai dengan 4,00 kategori “**Sangat Baik**”.

Unsur biaya pelayanan menjadi perhatian serta harapan utama masyarakat. Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur pada tabel 4.1 diketahui bahwa unsur biaya pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan unsur yang lain. Dimana Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan semuanya gratis (tanpa dipungut biaya apapun).

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup biaya pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	BIAYA PELAYANAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Sangat Mahal	0	0,00
2	Cukup Mahal	0	0,00
3	Murah	14	4,50
4	Gratis	297	95,50
	<b>JUMLAH</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

## 5) Unsur Produk Pelayanan

Penilaian Unsur produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, Kualitas Produk Pelayanan nilai unsur sebesar 87,14 rata – rata nilai adalah 3,49 masuk kategori “**Baik**”, hal ini menunjukkan bahwa produk layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup produk pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	PRODUK PELAYANAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	3	0,96
3	Sesuai	154	49,52
4	Sangat Sesuai	154	49,52
	<b>JUMLAH</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

## 6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Yang dinilai dari Unsur Kompetensi Pelaksana adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dilihat dari kedisiplinan dan ketrampilan. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, ketrampilan petugas dalam pelayanan nilai unsur sebesar 88,83 rata – rata nilai adalah 3,55 berada pada interval nilai 3,53 sampai dengan 4,00 masuk kategori “**Sangat Baik**”.

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup kompetensi pelaksana adalah sebagai berikut :

NO	KOMPETENSI PELAKSANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Kompeten	0	0,00
2	Kurang Kompeten	4	1,29
3	Kompeten	131	42,12
4	Sangat Kompeten	176	56,59
	<b>JUMLAH</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

Dari hasil analisis diketahui bahwa Ketrampilan Petugas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah sangat kompeten dalam melakukan pelayanan pada masyarakat.

#### 7) Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana yang dinilai adalah sikap dan perilaku petugas dalam melakukan pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, Sikap dan Perilaku Petugas nilai unsur pelayanan sebesar 88,67 dengan rata – rata nilai sebesar 3,55 masuk kategori “**Sangat Baik**”. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa Sikap dan Perilaku Petugas dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah baik, sopan dan ramah.

Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup perilaku pelaksana adalah sebagai berikut :

NO	PERILAKU PELAKSANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sopan Dan Ramah	0	0,00
2	Kurang Sopan Dan Ramah	3	0,96
3	Sopan Dan Ramah	135	43,41
4	Sangat Sopan Dan Ramah	173	55,63
	<b>JUMLAH</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

## 8) Unsur Penanganan Pengaduan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan menangani aduan masyarakat, saran dan masukan terkait kebijakan, program dan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Pacitan melalui SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional), website [dispendukcapil.pacitankab.go.id](http://dispendukcapil.pacitankab.go.id), layanan WA pengaduan di 089524152522, Instagram @dispendukcapil.pacitankab.go.id, SuKMa-e Jatim di <https://bit.ly/survey-dukcapil> ataupun kotak saran yang ditempatkan di ruang pelayanan.

Nilai Unsur penanganan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sebesar 97,43 dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3,90 berada pada interval 3,5324 sampai dengan 4,00 kategori “**Sangat Baik**”.

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

NO	PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Ada	1	0,32
2	Ada Tapi Tidak Berfungsi	2	0,64
3	Berfungsi Kurang Maksimal	25	8,04
4	Dikelola dengan Baik	283	91,00
	<b>JUMLAH</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

Dari hasil analisis diketahui bahwa sarana penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah dikelola dengan Sangat Baik.

## 9) Unsur Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, sudah menyediakan sarana prasarana yang memadai untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hasil analisis unsur sarana prasarana diperoleh nilai unsur sebesar 86,09 dengan rata - rata nilai sebesar 3,44 berada pada interval skor 3,0644 sampai dengan 3,532 masuk kategori “**Baik**”. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi sarana prasarana yang ada di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan tersedia dengan baik dan memadai sehingga dapat memberikan rasa nyaman pada penerima layanan.

Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup sarana prasarana adalah sebagai berikut :

NO	SARANA PRASARANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Buruk	0	0
2	Cukup	8	2,57
3	Baik	153	49,20
4	Sangat Baik	150	48,23
	<b>JUMLAH</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

## 4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana Tindak Lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan April – Juni Tahun 2025 sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	KEGIATAN	TAHUN 2025			PENANGGUNG JAWAB
				7	8	9	
1.	Waktu Pelayanan	Perbaiki Pelayanan	1. Mengoptimalkan kinerja petugas pelayanan dengan cara Monitoring rutin dan pembinaan	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil
			2. Melakukan pendekatan pelayanan kepada masyarakat (Pelayanan terpadu di desa, pelayanan di Kecamatan, Pelayanan Jemput Bola)	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil
			3. Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	v	v	v	Informasi Administrasi Kependudukan
			4. Melakukan Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP)	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil
		Menerapkan layanan administrasi kependudukan terintegrasi	1. Melakukan Evaluasi dan Pembinaan Kepada Petugas terkait penerapan	v	v	v	Semua Bidang Kepala Dinas

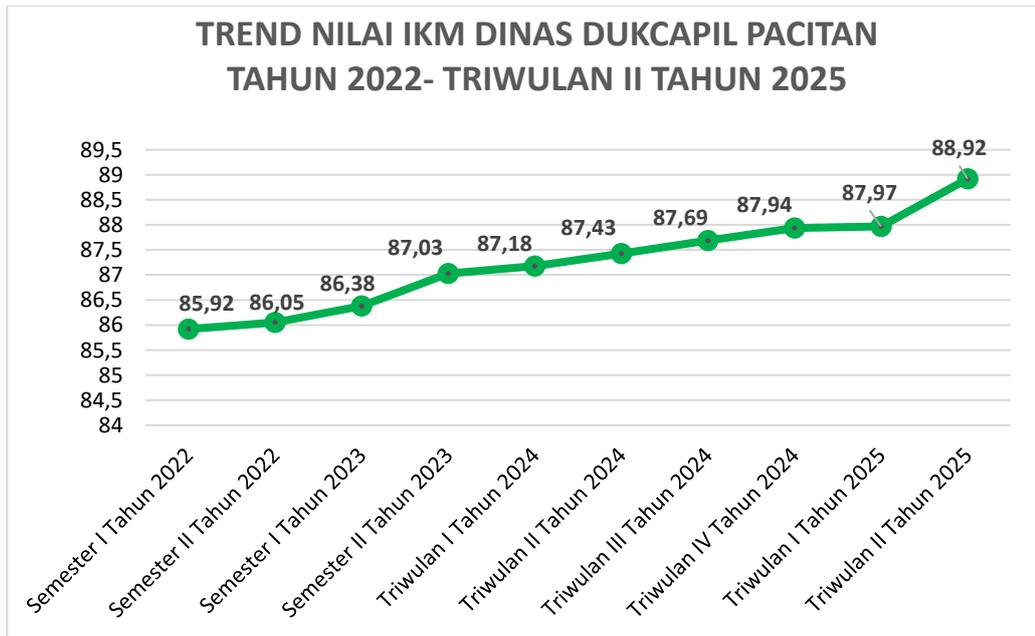
			<p>layanan terintegrasi</p> <p>2. Implementasi Inovasi KADO UNIK merupakan integrasi layanan antara Kemenag Dan Dinas Dukcapil dalam perubahan status perkawinan di KK dan KTP</p>	v	v	v	<p>Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang PDIP</p>
--	--	--	--	---	---	---	--

### 4.3 TREND NILAI SKM

Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2022 sampai Triwulan II Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2  
Trend Nilai IKM Tahun 2022 – Triwulan II 2025

Tahun	Nilai IKM
Semester I Tahun 2022	85,92
Semester II Tahun 2022	86,05
Semester I Tahun 2023	86,38
Semester II Tahun 2023	87,03
Triwulan I Tahun 2024	87,18
Triwulan II Tahun 2024	87,43
Triwulan III Tahun 2024	87,69
Triwulan IV Tahun 2024	87,94
Triwulan I Tahun 2025	87,97
Triwulan II Tahun 2025	88,92



Trend nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dari tahun 2022 sampai Triwulan II tahun 2025 terus meningkat. Melalui rencana tindak lanjut perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2025 diharapkan pelayanan pada masyarakat dapat terus ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Pacitan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Total responden yang di survei di Bulan April – Juni tahun 2025 sebanyak 311 responden, dengan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,92 tergolong kategori “**SANGAT BAIK**”.
2. Dari hasil survei ada 6 (Enam) unsur pelayanan masuk kategori “**SANGAT BAIK**” yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Prosedur Pelayanan, Unsur Biaya Pelayanan, Unsur Kompetensi Pelaksana, Unsur Perilaku Pelaksana, dan Unsur Penanganan Pengaduan.
3. Nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur sebesar 84,24 dengan rata-rata nilai 3,37 tergolong kategori “**BAIK**”.

Demikian Laporan Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat kami buat, sebagai gambaran hasil pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

# LAMPIRAN

**Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Per Responden  
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan  
April - Juni Tahun 2025**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	2	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3	3	3	4	3
13	4	4	4	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	4	4	3	4	4	3	4	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	2	4	3	2	3	3	2
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2	1	2	4	2	2	3	2	2
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	4	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	4	3	4	4	4	4	3	4	4



87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
103	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
106	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
107	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
110	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
132	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

133	4	3	3	4	4	3	3	4	3
134	4	4	4	4	4	4	3	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3
148	4	3	4	4	4	4	4	4	4
149	3	4	3	4	4	3	4	4	4
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	3	4	4	4	4	3	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	4	4	3	4	4	4	4	4	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	2	4	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	3	3	4	3	4	3	4	3
159	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	4	4	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	3	4	4	4	3	4	4	4	3
165	3	4	3	4	3	3	3	4	3
166	3	3	3	4	3	4	3	4	4
167	3	3	2	4	2	3	3	3	3
168	4	3	3	3	3	3	3	4	3
169	3	3	1	4	3	3	2	3	2
170	3	3	4	4	3	3	3	4	3
171	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	3	3	3	4	3	3	3	1	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3

179	3	3	3	4	3	3	3	4	3
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	4	3	4	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	3	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	3	2	2	4	3	2	2	3	2
191	3	4	3	4	3	4	3	4	3
192	3	3	3	4	3	3	2	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	3	4	3	3	3	3	3
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	3	3	3	4	3	4	3	4	3
197	4	3	3	4	3	4	3	4	3
198	4	3	3	4	3	3	4	3	4
199	4	4	3	4	3	4	4	4	3
200	3	3	3	4	3	3	3	4	3
201	4	4	3	4	3	3	4	4	3
202	4	4	4	4	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	2	2	4	3	3	3	3	2
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	2	4	3	3	3	4	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	3	4	4	3	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	3	3	4	3	3	3	4	3
216	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	2	4	3	3	3	3	3
219	3	4	3	4	3	4	4	4	3
220	4	4	3	4	4	4	4	4	4
221	3	3	4	4	3	4	4	4	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3
224	4	4	4	4	3	3	3	4	3

225	3	3	3	4	4	4	4	4	4
226	3	3	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	2	4	3	3	3	4	2
228	3	3	3	4	3	3	3	4	3
229	4	4	3	4	4	4	3	4	4
230	3	3	3	4	3	3	3	4	3
231	4	4	4	4	4	3	4	4	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	3	4	3	4	3	4	3
235	3	3	3	4	3	3	3	3	3
236	3	3	3	4	3	3	3	4	3
237	4	4	4	4	3	3	3	4	4
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	3	3	4	3	3	3	4	3
242	4	4	3	4	4	4	4	4	3
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	3	4	3	4	4	4	4
247	4	3	4	4	4	4	4	4	4
248	4	3	3	4	4	3	4	4	3
249	3	3	4	3	4	3	4	4	3
250	3	3	3	4	3	4	3	4	3
251	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	3	3	3	4	3	4	4	4	3
253	3	3	3	4	3	4	4	4	3
254	3	3	3	3	3	3	3	4	3
255	3	4	3	4	3	3	4	4	3
256	3	3	3	4	3	3	3	4	3
257	3	3	3	4	3	4	4	4	4
258	3	3	3	4	3	3	3	4	3
259	4	4	3	4	3	4	3	4	3
260	4	3	3	3	3	3	3	4	3
261	4	4	3	4	3	4	3	4	3
262	4	4	3	4	3	4	3	4	3
263	4	4	3	4	3	4	4	4	4
264	4	3	3	4	4	4	4	4	4
265	3	3	3	4	3	3	3	4	3
266	3	3	3	4	3	3	3	4	3
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	4	4	4	3	4	4	4	3
270	4	4	3	4	3	3	3	4	3



**Keterangan :**

IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
U1 – U9	: Unsur Pelayanan
U1	: Persyaratan
U2	: Prosedur
U3	: Waktu Pelayanan
U4	: Biaya/ Tarif
U5	: Produk Pelayanan
U6	: Kompetensi Pelaksana
U7	: Perilaku Pelaksana
U8	: Penanganan Pengaduan
U9	: Sarana Prasarana
NRR	: Nilai Rata-Rata
NRR per unsur	: Jumlah Nilai Per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi
NRR Tertimbang	: NRR per unsur x 0,11

Pacitan, 3 Juli 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENDAFTARAN SIPIL  
KABUPATEN PACITAN



**TRI MUDJIHARTO, S.Sos, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680524 199603 1 002