

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2023

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 rahmad dan hidayahnyaNya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Semester I tahun 2023 dapat dilaksanakan.

Ucapan terimakasih Kami sampaikan kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2023 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 kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Semester I Tahun 2023

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan. Melalui Survei ini akan dapat diperoleh skor kepuasan masyarakat dan 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, 5 Juli 2023

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	2
1.4 Metode.....	3
1.5 Tim Pelaksana	4

BAB II ANALISIS

2.1 Data Kuesioner	5
2.2 Perhitungan	6
2.3 Deskripsi Hasil Analisis.....	7

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan.....	16
3.2 Saran/Rekomendasi	16
3.3 Rencana Tindak Lanjut.....	17

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategori Mutu Pelayanan	3
Tabel 2.1 Nilai Rata-rata Per unsur Pelayanan Semester I Tahun 2023.....	6
Tabel 2.2 Hasil SKM layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan	7
Tabel 2.3 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	7
Tabel 2.4 Kinerja per Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2023	8

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	8
---	---

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Permasalahan pelayanan publik pada dasarnya terkait pada belum terwujudnya keinginan dan harapan serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media. Pengaduan berkaitan dengan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, fasilitas yang terbatas, kepastian waktu dan biaya serta sikap dan perilaku penyedia layanan yang tidak konsisten.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara 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 antara lain 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.

Dasar Hukum Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

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.

1.2 TUJUAN

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 selajutnya secara berkesinambungan.

1.3 MANFAAT

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 METODE

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.

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 kuisisioner di link yang sudah dibuat atau scan barcode.

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

Tabel 1.1
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

Jumlah responden dalam kegiatan survei pada semester I Tahun 2023 sebanyak 775 responden, merupakan pemohon layanan administrasi kependudukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

1.5 TIM PELAKSANA

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2023 dilaksanakan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Nomor: 188.45/25.1/Kpts/408.42/2023 tanggal 5 Januari 2023, yang telah dirubah sesuai Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Nomor: 188.45/28.1/Kpts/408.42/2023 tanggal 17 April 2023.

BAB II

ANALISIS

2.1 DATA KUISIONER

Kuesioner terdiri dari :

- I. Profil responden meliputi jenis kelamin.
- II. Pendapat responden tentang pelayanan, meliputi 9 unsur, 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. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 PERHITUNGAN

Hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan semester I tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1

Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,46
U2	Prosedur	3,48
U3	Waktu Pelayanan	3,23
U4	Biaya / Tarif	3,94
U5	Produk Pelayanan	3,38
U6	Kompetensi pelaksana	3,42
U7	Perilaku pelaksana	3,39
U8	Sarana dan prasarana	3,33
U9	Penanganan Pengaduan	3,81

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

$$(3,46 \times 0,111) + (3,48 \times 0,111) + (3,23 \times 0,111) + (3,94 \times 0,111) + (3,38 \times 0,111) + (3,42 \times 0,111) + (3,39 \times 0,111) + (3,33 \times 0,111) + (3,81 \times 0,111) = \mathbf{3,46}$$

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,46 \times 25$$

$$= \mathbf{86,38}$$

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

Tabel 2.2
Hasil SKM Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pacitan
Semester 1 Tahun 2023

Hasil survei	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
Semester I Tahun 2023	86,38	Baik

2.3 DESKRIPSI HASIL ANALISIS

2.3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan meliputi karakteristik menurut jenis kelamin .

2.3.1.1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

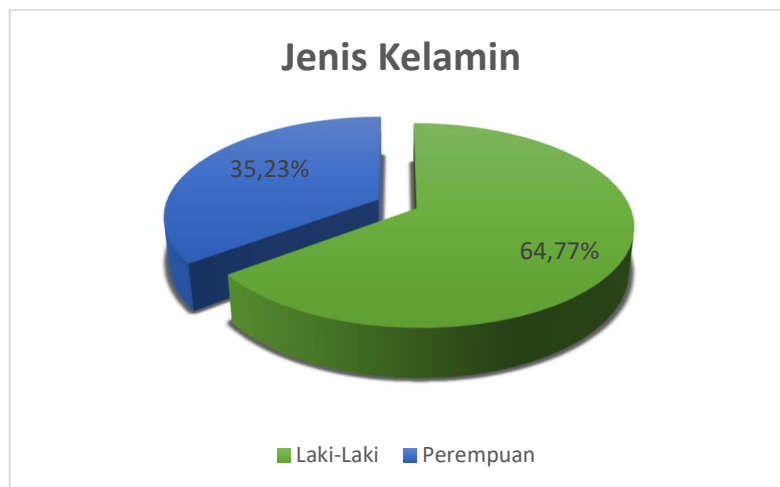
Kajian variabel jenis kelamin pada 775 orang responden yang disurvei ini dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan dalam mengakses pelayanan sehingga peningkatan pelayanan dapat dirancang dan di arahkan sesuai jenis kelamin yang dominan.

Dari 775 responden yang menjadi sumber informasi pada kegiatan survei ini, terdata responden yang menggunakan jasa layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan terdiri dari 502 responden Laki-laki dan 273 responden perempuan. Persentasenya bisa dilihat di tabel 2.3.

Tabel 2.3
Karakteristik responden berdasar jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Bulan)						Jumlah	%
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni		
Laki - Laki	84	91	81	47	102	96	502	64,77
Perempuan	50	41	40	30	55	67	273	35,23
Jumlah	134	132	111	77	157	164	775	100,00

Grafik 2.1
Karakteristik Jenis Kelamin



Dari gambar diatas, terlihat bahwa kelompok Laki-laki merupakan kelompok responden yang dominan dalam survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan yaitu sebesar 64,77% dan 35,23% responden perempuan.

2.3.2 Persepsi Responden terhadap 9 Unsur Pelayanan

Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Semester I tahun 2023 meliputi 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.4
Kinerja per Unsur Pelayanan
Semester I Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Peringkat
U1	Persyaratan	3,46	Baik	4
U2	Prosedur	3,48	Baik	3
U3	Waktu Pelayanan	3,23	Baik	9
U4	Biaya / Tarif	3,94	Sangat Baik	1
U5	Produk Pelayanan	3,38	Baik	7
U6	Kompetensi pelaksana	3,42	Baik	5
U7	Perilaku pelaksana	3,39	Baik	6
U8	Sarana dan prasarana	3,33	Baik	8
U9	Penanganan Pengaduan	3,81	Sangat Baik	2

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 diperoleh rata-rata skor untuk unsur persyaratan sebesar 3,46, berada pada interval skor 3,0644 sampai dengan 3,532 kategori **“Baik”**.

Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat kesesuaian antara persyaratan yang harus dilengkapi dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

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.

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

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	1	0,13
2	Kurang Sesuai	18	2,32
3	Sesuai	382	49,29
4	Sangat Sesuai	374	48,26
	JUMLAH	775	100,00

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 rata – rata nilai 3,48 masuk kategori “**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	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	4	0,51
2	Kurang Sesuai	18	2,32
3	Sesuai	357	46,06
4	Sangat Sesuai	396	51,11
	JUMLAH	775	100,00

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 rata – rata nilai adalah 3,23 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	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	17	2,19
2	Kurang Sesuai	64	8,26
3	Sesuai	418	53,93
4	Sangat Sesuai	276	35,62
	JUMLAH	775	100,00

Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur, diketahui dari tabel 2.4 bahwa unsur ketepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Walaupun masih dalam kategori baik, diperlukan peningkatan kecepatan waktu dalam proses penyelesaian dari setiap jenis layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

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 rata – rata nilai adalah 3,94 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 2.4 diketahui bahwa unsur biaya pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan unsur yang lain. Pelayanan gratis yang diterapkan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sangat diperlukan masyarakat ditengah kondisi ekonomi saat ini.

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

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	2	0,25
2	Kurang Sesuai	1	0,12
3	Sesuai	42	5,42
4	Sangat Sesuai	730	94,21
	JUMLAH	775	100,00

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 rata – rata nilai adalah 3,38 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 kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup produk pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	2	0,26
2	Kurang Sesuai	12	1,55
3	Sesuai	452	58,32
4	Sangat Sesuai	309	39,87
	JUMLAH	775	100,00

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 rata – rata nilai adalah 3,42 berada pada interval nilai 3,0644 sampai dengan 3,532 masuk kategori **“Baik”**.

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

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	1	0,13
2	Kurang Sesuai	25	3,22
3	Sesuai	399	51,48
4	Sangat Sesuai	350	45,17
	JUMLAH	775	100,00

Dari hasil analisis diketahui bahwa Ketrampilan Petugas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah 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 rata – rata nilai adalah 3,39 masuk kategori **“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 kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup perilaku pelaksana adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	3	0,39
2	Kurang Sesuai	19	2,45
3	Sesuai	417	53,81
4	Sangat Sesuai	336	43,35
	JUMLAH	775	100,00

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, sudah menyediakan sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan rata - rata nilai adalah 3,33 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 kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup sarana prasarana adalah sebagai berikut :

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	1	0,13
2	Kurang Sesuai	49	6,32
3	Sesuai	421	54,32
4	Sangat Sesuai	304	39,23
	JUMLAH	775	100,00

9) 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) dan website Dinas ataupun kotak saran yang ditempatkan di ruang pelayanan.

Rata-rata nilai Unsur penanganan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan adalah 3,81 berada pada interval skor 3,5324 sampai dengan 4,00 kategori **“Sangat Baik”**.

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

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	10	1,29
2	Kurang Sesuai	12	1,55
3	Sesuai	90	11,61
4	Sangat Sesuai	663	85,55
	JUMLAH	775	100,00

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

BAB III

PENUTUP

3.1 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 Semester I tahun 2023 sebanyak 775 responden, dengan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,38 tergolong kategori “BAIK”.
2. Dari hasil survei ada 2 (dua) unsur pelayanan masuk kategori “**SANGAT BAIK**” yaitu Unsur biaya pelayanan diperoleh nilai 3,94 dan unsur pelayanan pengaduan dengan nilai 3,81 .
3. Nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah unsur waktu pelayanan 3,23 tergolong kategori “**BAIK**”.

3.2 SARAN / REKOMENDASI

Untuk menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan maka ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan atau diperbaiki kinerjanya yaitu:

1. Peningkatan kemampuan dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan sehingga hasil pelayanan dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
2. Menempatkan sumber daya yang memiliki skill dan terampil sesuai dengan bidang keahliannya untuk mendukung aktivitas pelayanan.
3. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

3.3 RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana Tindak Lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Semester I Tahun 2023 sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	KEGIATAN	TAHUN 2023						PENANGGUNG JAWAB
				7	8	9	10	11	12	
1.	Waktu Pelayanan	Perbaikan Pelayanan	1. Evaluasi SOP			v			v	Semua Bidang Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil
			2. Mengoptimalkan kinerja petugas pelayanan dengan cara Monitoring rutin dan pembinaan	v	v	v	v	v	v	
			3. Pembinaan / Monitoring kepada petugas pelayanan	v	v	v	v	v	v	
			4. Melakukan pendekatan pelayanan kepada masyarakat (Pelayanan terpadu di desa, pelayanan di Kecamatan, Pelayanan Jemput Bola)	v	v	v	v	v	v	
			5. Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	v	v	v	v	v	v	

			6. Melakukan Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP)	v	v	v	v	v	v	Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil
		Menerapkan layanan administrasi kependudukan terintegrasi	1. Perbaiki SOP 2. Melakukan Evaluasi dan Pembinaan Kepada Petugas terkait penerapan pelayanan terintegrasi	v	v	v	v	v	v	Semua Bidang Kepala Dinas
		Menambah sarana prasarana pelayanan	Perencanaan Anggaran Tahun 2024	v	v					Sekretariat

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

LAMPIRAN

- 1. Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Per Responden Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Semester I Tahun 2023**
- 2. Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Semester I Tahun 2023**

Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Per Responden
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan
Semester I Tahun 2023

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

34	3	3	3	4	3	3	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	2	2	3	4	3	2	2	3	2
38	4	3	3	4	3	3	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	4	4	4
44	3	4	3	4	4	3	3	4	4
45	3	3	2	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	4
47	4	4	2	4	4	3	4	4	4
48	3	4	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	2	3	2	4	3	3	3	3	2
51	4	4	3	4	3	3	4	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	3	3	3	3	3	4
54	4	4	3	4	3	4	4	4	4
55	3	3	2	4	3	3	4	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	4	3	4	3	3	4
59	4	4	3	4	3	4	4	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	3	4	4	3	4	3	4	3
63	3	4	4	4	3	3	3	3	4
64	4	4	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	3	3	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	3	4	4	3	3	4	4	4
69	4	3	3	4	3	3	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	3	4	4	3	3	3	4	4
73	4	3	3	4	4	4	4	4	4
74	3	3	2	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3

77	3	4	3	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	4	3	4	3	3	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	4	3	3	3	3	4
83	4	4	3	4	4	3	3	4	4
84	4	3	3	4	4	3	3	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	1	4	2	2	2	2	3
90	3	3	3	4	4	3	3	2	4
91	4	4	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	4	2	4	3	3	3	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	3	4	3	3	3	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	3	4	4	3	4	4	3	4
100	3	4	3	4	3	4	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	4	4	3	4	3	4	3	3	4
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	4	3	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	2	4
108	3	3	3	4	4	4	4	3	4
109	3	1	1	4	3	2	3	2	2
110	3	4	3	4	3	3	3	4	4
111	4	4	3	4	3	4	4	3	4
112	4	4	3	4	3	3	3	3	4
113	2	2	2	4	3	2	3	2	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	4	4	4	4	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	2	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	4	3	4	3	3	3	3	4
119	3	4	3	4	4	3	3	3	4

120	4	4	4	4	3	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	3	4	4	4	3	4	4
124	4	4	4	4	3	3	3	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	4	3	4	4
131	4	4	4	4	3	4	4	3	4
132	3	4	3	4	3	3	4	4	4
133	3	3	3	4	3	4	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	1	4	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	2	2	2	4	3	2	2	2	2
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	4	3	4	4	3	4	4	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	3	2	4	3	3	4	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	2	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	3	4	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	2	4
147	4	3	3	4	3	3	3	3	4
148	2	3	1	4	3	2	3	2	4
149	3	3	3	4	3	3	4	3	3
150	3	3	4	4	3	4	4	4	4
151	3	3	2	4	3	3	3	3	4
152	3	4	4	4	4	3	3	3	4
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4
154	3	3	1	2	3	3	3	2	2
155	2	2	1	4	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	3	2	4	3	3	3	3	4
158	4	3	2	4	4	3	3	3	4
159	4	4	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	4	3	3	3	4
161	3	3	3	4	3	4	3	3	4
162	4	4	3	4	4	4	3	3	3

163	3	3	3	3	3	3	4	4	4
164	3	4	3	4	4	4	4	3	3
165	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	3	3	2	4	3	3	3	2	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	4	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	4	3	3	4	3	3	3	4	4
173	3	3	2	4	3	2	2	2	3
174	4	4	3	4	4	4	4	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	4	3	4	3	4	3	3	4
177	3	3	2	4	4	3	3	3	3
178	4	4	3	4	3	4	3	4	4
179	3	3	3	4	3	4	3	4	4
180	3	4	3	4	3	3	3	3	4
181	2	1	1	4	1	1	2	2	2
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	3	4	3	4	3	3	4
186	3	3	2	4	3	3	2	3	3
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	3	3	4	4	4	4	4	3	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	2	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	4	4	3	4	4	3	3	4	4
193	4	4	3	4	3	4	3	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	3	3	4	3	3	3	2	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	4	4	3	3	3	3	4
198	3	4	2	4	4	3	3	3	4
199	3	4	2	4	3	3	3	3	4
200	4	4	3	3	3	3	3	3	4
201	4	3	4	4	4	4	3	3	4
202	4	4	3	4	4	3	4	3	4
203	4	4	3	4	4	3	3	3	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	3	2	3	3	3	3	2	4

206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	2	1	1	4	1	2	2	1	1
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	4	3	4	3	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	4	4	3	4	3	4	4
212	4	3	4	4	4	4	4	4	4
213	4	3	4	4	3	3	3	3	4
214	4	4	3	4	3	4	4	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3
217	4	4	4	4	4	3	4	4	4
218	3	4	3	4	3	3	3	2	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	3	4	3	4	3	3	4	3	3
221	3	3	4	4	3	3	3	2	4
222	3	3	4	4	3	2	3	3	4
223	4	4	2	4	3	3	3	3	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4
227	4	4	3	4	3	4	4	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	4	4	3	4	3	3	3	3	4
233	3	4	3	4	3	3	3	3	4
234	4	4	4	4	3	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	3	2	4	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	3	4	4	3	3
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	3	4	4	3	3	3	4
242	3	3	3	4	3	3	3	3	4
243	4	3	3	4	3	3	3	3	4
244	3	3	4	4	4	4	3	4	4
245	3	3	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	3	4	4	4	3	4	4
247	3	4	3	4	4	4	4	4	4
248	3	2	3	4	3	3	3	2	4

249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	4	3	4	3	3	3	4	4
252	3	3	2	4	3	3	3	2	3
253	3	3	3	4	3	3	3	3	4
254	3	3	3	4	3	3	3	4	4
255	3	3	3	4	3	3	3	3	3
256	3	4	4	4	3	3	3	4	4
257	3	4	3	4	3	3	3	3	4
258	4	4	3	4	3	3	3	3	4
259	4	3	4	4	3	3	3	3	4
260	3	4	3	4	4	4	3	3	4
261	4	4	3	4	4	4	4	4	4
262	3	3	3	4	4	4	3	4	4
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	4	4	3	4	4	4	4	4	4
265	3	3	3	4	3	3	3	3	4
266	4	4	3	4	4	3	3	4	4
267	3	4	3	4	3	3	3	3	4
268	3	3	3	4	3	3	3	3	3
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	3	2	4	3	3	3	3	4
271	3	4	4	4	3	3	3	3	4
272	3	3	3	4	3	4	3	3	4
273	3	4	3	4	3	3	3	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	3	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	3	4	4
277	4	3	3	4	3	4	3	3	4
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	3	3	4	3	3	3	3	4
281	3	4	2	4	3	3	3	4	3
282	4	4	3	4	4	4	4	3	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	3	3	4	4	3	3	3	4
285	3	3	3	4	3	3	3	3	3
286	4	4	3	4	4	3	3	3	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	3	4	3	4	3	3	3	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4
291	3	3	3	3	4	3	3	4	4

292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4
294	3	3	3	4	3	3	3	3	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	4	4	4	3	4	4	4	4
298	4	4	3	4	4	3	3	3	4
299	3	4	3	4	3	3	3	4	4
300	3	3	2	4	3	2	3	3	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	3	4	4	4	4	4	3	4
305	3	3	2	4	3	2	1	3	3
306	3	3	3	4	3	3	3	3	4
307	3	3	3	4	4	3	3	3	4
308	4	3	4	4	3	3	4	3	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	4	3	4	3	3	3	4	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	3	3	4	3	3	3	3	4
314	3	4	3	4	3	3	4	4	4
315	3	4	3	4	3	3	4	4	4
316	3	3	4	3	4	3	3	3	4
317	3	4	3	4	3	3	4	4	4
318	3	3	4	4	3	2	2	3	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	3	3	4	3	4	4	3	4
321	3	3	3	4	3	3	3	3	4
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	2	3	4	3	3	3	3	4
325	3	3	2	4	3	3	3	3	3
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4
327	3	3	3	4	3	4	3	3	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	4	4	4	4	4	4	4	4
330	3	3	3	4	3	4	2	3	3
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	3	4	4	4	3	3	4	3	4
333	4	3	2	4	3	3	3	2	3
334	4	4	3	4	4	4	4	3	4

335	4	3	3	4	3	3	3	3	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	3	4	4	3	4	3	4
338	4	4	4	4	3	4	3	4	4
339	4	4	3	4	3	4	3	3	4
340	4	4	3	4	4	3	3	3	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	4	3	3	3	3	3	4
343	4	3	2	4	3	3	3	2	1
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	3	3	4	3	3	3	3	4
346	3	3	3	4	3	3	3	3	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4
348	4	3	4	4	4	4	4	4	4
349	4	3	4	4	4	4	4	4	4
350	3	4	2	4	3	3	3	3	4
351	3	3	2	4	3	3	3	3	4
352	3	4	3	4	4	4	3	4	4
353	3	3	3	4	3	3	3	3	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	3	4	3	4	4	4	3	3	4
357	4	4	4	4	4	4	4	3	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	3	3	3	4	3	3	3	3	4
360	4	4	3	4	4	4	3	4	4
361	3	3	3	4	3	3	3	3	4
362	3	3	4	4	3	3	4	3	4
363	4	4	4	4	3	4	4	3	4
364	3	3	4	4	3	3	3	3	4
365	3	3	3	3	3	3	3	2	1
366	3	3	3	4	3	3	4	3	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	3	2	3	4	3	3	4	3	4
369	3	4	4	4	4	3	3	3	4
370	4	4	4	4	4	3	3	4	4
371	4	3	3	4	3	4	3	3	4
372	4	4	4	3	3	4	4	3	4
373	4	4	4	4	4	4	3	4	4
374	3	3	3	3	3	3	4	4	4
375	4	3	3	3	3	3	3	3	3
376	3	3	4	4	3	3	3	3	4
377	4	3	4	4	3	4	4	3	4

421	3	2	3	4	3	3	3	3	4
422	3	3	3	4	3	3	3	3	4
423	3	3	3	4	4	3	3	4	4
424	4	4	3	4	4	4	3	4	3
425	4	3	3	3	3	3	3	4	4
426	3	4	4	4	3	3	3	4	4
427	4	4	3	4	4	4	4	3	4
428	3	3	3	3	3	3	3	3	4
429	3	3	4	4	3	3	3	3	4
430	3	4	3	4	3	3	3	3	3
431	4	3	4	4	3	4	4	3	4
432	4	4	4	4	4	4	3	3	4
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	3	3	3	4	3	3	3	3	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	3	3	3	4	3	3	3	3	4
439	3	3	4	4	3	4	3	3	4
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	3	3	4
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	3	4	3	4	3	3	3	3	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	3	3	4	3	3	4	3	4
447	3	3	3	4	4	4	4	4	4
448	3	4	4	4	3	4	4	3	4
449	4	4	3	4	3	3	4	3	4
450	4	4	3	4	3	3	4	3	4
451	2	1	1	4	3	2	1	3	2
452	4	4	3	4	3	4	3	3	4
453	3	2	3	4	2	3	2	3	4
454	3	3	2	4	3	3	3	3	4
455	3	3	2	4	3	3	3	3	1
456	4	4	4	4	3	3	3	3	4
457	4	4	3	4	3	3	4	3	4
458	3	3	2	4	3	3	3	3	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	3	3	3	4	3	3	3	3	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	4	4	3	2	3
463	3	4	2	4	3	4	3	3	4

464	3	3	3	4	3	3	3	2	4
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	3	3	4	3	4	3	4	4
467	3	4	3	4	4	3	3	4	4
468	3	3	3	4	4	4	3	3	3
469	4	4	3	4	3	3	3	3	4
470	4	3	3	4	3	3	3	3	4
471	3	3	3	4	3	3	4	3	1
472	3	3	3	3	4	3	4	3	3
473	4	4	4	4	3	4	3	3	4
474	3	3	3	4	3	4	3	3	4
475	3	3	3	4	3	3	3	3	4
476	4	4	3	4	3	4	4	3	4
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4
478	3	3	3	4	3	2	1	2	3
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	3	3	3	4	3	3	3	3	4
481	3	3	4	3	3	3	3	3	4
482	4	4	4	4	3	3	3	3	4
483	3	4	4	4	3	4	4	4	4
484	3	3	3	4	3	4	3	3	4
485	3	3	3	4	3	3	3	3	4
486	4	4	4	4	4	4	4	3	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	3	4	3	4	3	3	3	3	3
490	3	3	4	4	3	3	4	3	4
491	3	3	3	4	3	3	3	3	4
492	4	3	2	4	3	3	3	3	4
493	3	3	3	4	3	3	4	4	3
494	1	2	2	4	3	3	3	2	2
495	4	4	4	4	4	4	3	4	4
496	3	4	3	4	4	3	4	3	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4
498	4	4	4	4	4	3	3	4	4
499	3	4	3	4	3	3	3	3	4
500	3	3	3	4	3	3	3	3	4
501	3	3	3	4	3	3	3	2	3
502	3	3	3	4	3	4	4	3	4
503	3	3	3	4	3	3	3	3	4
504	3	4	3	4	3	3	4	3	4
505	3	3	3	4	3	3	4	3	4
506	3	3	3	4	3	3	3	3	3

507	3	3	3	4	3	3	3	3	4
508	4	4	3	4	3	3	3	3	4
509	4	4	3	4	4	3	4	4	4
510	3	3	3	4	3	3	4	3	4
511	4	4	4	4	3	4	4	4	4
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	3	4	3	4	4	4	4	4	4
514	3	3	2	4	3	2	2	3	2
515	3	3	3	4	3	3	3	3	4
516	3	4	3	4	3	3	3	2	4
517	4	3	3	4	3	3	3	3	4
518	3	3	3	4	3	3	3	3	3
519	3	3	3	4	3	4	3	3	4
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	3	3	3	3	4	4	4	4	4
524	4	4	3	4	4	3	4	3	4
525	4	4	3	4	4	3	4	3	4
526	3	3	2	4	3	3	3	3	4
527	3	3	4	4	4	4	4	4	4
528	4	4	3	4	4	4	4	4	4
529	4	4	4	4	4	4	4	4	4
530	4	3	4	4	4	4	4	4	4
531	3	3	3	4	3	3	3	3	4
532	4	3	3	4	4	4	4	3	4
533	3	4	3	4	4	4	4	4	4
534	3	4	3	4	3	3	3	3	4
535	4	4	4	4	4	4	4	3	4
536	4	4	4	4	4	4	4	4	4
537	4	4	4	4	4	4	4	4	4
538	4	4	4	4	4	4	4	4	4
539	4	4	4	4	4	4	4	4	4
540	2	3	2	4	2	3	3	3	3
541	4	3	4	4	3	3	4	3	4
542	3	4	3	4	3	3	3	3	4
543	2	3	2	4	3	3	3	3	4
544	3	3	2	4	3	3	3	3	3
545	3	4	3	4	4	3	3	4	4
546	3	3	3	4	3	3	3	3	4
547	3	3	3	4	3	3	3	3	4
548	4	4	4	4	3	3	3	4	4
549	4	4	3	4	3	4	4	3	4

550	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553	4	4	4	4	3	4	3	3	4
554	4	3	3	4	3	3	4	4	4
555	2	2	1	3	2	3	2	3	1
556	3	3	3	4	3	3	3	3	4
557	3	3	3	4	3	3	3	3	3
558	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	4	4	3	4	4	4	4	4	4
560	3	3	3	3	3	3	3	3	3
561	3	3	3	4	3	3	3	3	4
562	3	3	3	4	3	3	3	3	4
563	4	3	3	4	3	3	4	3	4
564	3	4	3	4	3	4	3	4	4
565	3	3	2	4	3	2	3	3	3
566	4	4	3	4	3	3	4	4	4
567	4	3	3	4	4	4	4	3	4
568	4	4	3	4	3	3	4	4	4
569	4	4	4	4	4	4	4	4	4
570	4	4	4	4	4	4	4	4	4
571	4	4	4	3	4	4	4	4	4
572	3	4	3	4	3	3	3	3	4
573	3	4	3	4	3	3	3	3	3
574	4	4	3	4	4	4	4	3	4
575	3	3	1	4	3	3	3	3	3
576	3	4	3	3	3	3	3	3	4
577	4	3	3	4	3	3	3	3	4
578	4	4	3	4	4	4	4	4	4
579	3	3	3	4	3	4	3	3	4
580	3	3	3	4	4	3	3	3	4
581	3	3	3	4	3	3	3	3	4
582	4	4	3	4	3	3	3	3	4
583	4	4	3	4	3	3	3	3	4
584	4	4	4	4	4	4	4	4	4
585	4	4	3	4	4	4	3	3	4
586	4	4	3	4	3	4	4	4	4
587	3	3	3	4	4	4	4	3	4
588	3	4	4	4	4	4	4	4	4
589	2	3	2	4	3	2	2	3	3
590	3	3	3	4	2	3	3	3	3
591	3	3	3	4	3	4	4	3	4
592	3	3	3	4	3	4	4	4	4

593	3	3	3	4	3	4	4	4	4
594	3	3	1	3	3	2	2	3	3
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4
596	4	4	4	4	4	4	4	4	4
597	4	4	4	4	4	3	3	3	4
598	4	4	4	4	4	4	4	4	4
599	4	4	4	4	4	4	4	4	4
600	4	4	3	4	4	4	3	4	4
601	4	4	3	4	4	3	3	3	4
602	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	3	3	4	4	4	4	4	4	4
604	4	3	4	4	4	4	3	3	4
605	3	2	2	4	3	2	2	3	2
606	3	3	1	4	3	3	3	2	2
607	4	4	4	4	4	4	3	4	4
608	3	3	3	4	3	3	3	3	4
609	4	4	4	4	4	4	3	3	4
610	4	4	4	4	4	4	3	4	4
611	3	3	3	4	3	3	3	3	3
612	4	4	4	4	4	4	4	4	4
613	4	4	4	4	4	4	4	4	4
614	4	4	3	4	4	4	3	4	4
615	3	3	3	3	3	3	3	3	3
616	3	3	3	4	3	3	4	3	4
617	4	4	4	4	4	4	4	4	4
618	3	3	3	4	3	3	3	3	4
619	4	3	3	4	3	3	3	3	4
620	3	3	3	4	3	3	3	3	4
621	4	4	4	4	4	4	4	4	4
622	4	4	3	4	4	4	4	4	4
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4
624	3	3	3	4	3	4	4	3	4
625	3	3	3	4	3	3	3	3	4
626	3	3	3	4	4	4	4	3	4
627	4	3	3	4	4	4	4	3	4
628	4	4	3	4	3	4	4	4	4
629	3	3	3	4	3	3	3	3	4
630	3	3	3	4	3	3	4	3	4
631	3	3	3	4	3	4	3	3	4
632	3	4	4	4	4	3	3	3	4
633	3	3	3	4	3	3	3	3	3
634	3	3	4	4	4	3	3	3	4
635	4	4	3	4	3	4	4	4	4

636	4	4	3	4	4	4	4	3	4
637	4	4	3	4	3	3	3	3	4
638	4	3	3	4	4	3	3	3	4
639	3	4	3	4	3	4	3	3	4
640	4	4	3	4	4	3	3	4	4
641	4	4	4	4	4	4	4	4	4
642	4	4	4	4	4	4	4	4	4
643	4	4	4	4	4	4	4	4	4
644	3	2	3	4	3	3	3	2	3
645	3	3	3	4	3	3	3	3	3
646	3	3	4	4	3	4	4	3	4
647	4	3	3	4	3	3	3	3	4
648	4	4	3	4	3	4	3	3	4
649	3	4	3	4	4	4	3	4	4
650	4	4	3	4	4	4	3	3	4
651	4	4	4	4	4	4	4	4	4
652	3	3	3	4	3	3	3	3	4
653	4	4	4	4	4	4	4	4	4
654	4	3	2	3	4	4	4	4	4
655	4	4	4	4	3	4	3	4	4
656	4	4	3	4	3	3	3	3	4
657	3	3	2	1	3	3	3	3	3
658	4	4	3	4	3	4	3	4	4
659	4	3	3	4	4	3	4	3	4
660	3	4	3	4	4	3	3	3	4
661	3	3	3	4	3	3	3	2	3
662	3	3	3	4	3	3	3	3	4
663	4	4	4	4	4	4	4	4	4
664	3	3	3	4	3	3	3	2	3
665	3	3	3	4	3	3	3	3	4
666	4	4	4	4	3	4	4	4	4
667	4	3	3	4	3	3	3	3	4
668	3	4	3	4	3	3	3	3	4
669	3	3	3	4	3	3	3	3	4
670	3	4	4	4	3	3	3	3	4
671	3	4	4	4	4	4	4	4	4
672	3	3	3	3	2	3	3	3	3
673	4	4	4	4	4	4	4	4	4
674	3	4	4	4	4	3	4	3	3
675	4	4	3	4	4	4	3	4	4
676	3	3	3	4	3	3	3	3	4
677	3	3	3	4	3	3	3	3	4
678	3	4	3	4	3	4	3	3	4

679	3	4	3	4	3	4	3	3	4
680	4	4	4	4	4	4	4	4	4
681	3	4	4	4	4	4	3	4	4
682	3	3	4	3	3	3	3	4	4
683	4	4	4	4	4	4	4	4	4
684	4	4	4	4	4	4	4	3	4
685	4	3	4	4	3	3	3	3	4
686	3	4	3	4	3	3	3	3	4
687	3	3	3	4	3	3	3	3	4
688	4	4	4	4	4	4	4	4	4
689	4	4	4	4	4	4	4	4	4
690	4	4	3	4	3	3	3	3	4
691	3	3	2	4	3	3	3	2	1
692	4	4	4	4	3	4	4	3	4
693	3	3	2	4	3	3	3	2	4
694	4	4	4	4	4	4	4	4	4
695	4	4	4	4	3	3	3	4	4
696	4	4	3	4	3	4	3	3	4
697	4	3	3	4	3	4	3	4	4
698	3	3	3	4	3	4	3	3	4
699	3	3	3	4	3	3	3	3	4
700	2	3	2	4	3	2	3	2	3
701	4	4	3	4	4	4	4	3	4
702	3	3	3	4	3	4	3	3	3
703	4	4	4	4	4	4	4	4	4
704	3	3	3	4	3	3	3	3	4
705	3	3	3	3	3	3	3	3	4
706	3	3	3	3	3	3	3	3	4
707	3	3	3	4	3	3	3	2	3
708	4	3	3	4	3	3	4	3	4
709	4	4	3	4	4	4	4	4	4
710	4	3	3	3	3	4	4	4	4
711	3	4	2	4	3	3	3	3	4
712	4	3	3	4	4	3	3	3	4
713	3	3	3	3	3	4	4	3	4
714	4	4	3	3	4	3	3	4	4
715	4	3	4	4	4	3	4	4	4
716	3	3	3	4	3	3	3	3	4
717	3	3	3	4	3	3	4	3	4
718	3	3	4	4	3	4	3	4	4
719	2	3	2	1	2	3	2	2	3
720	2	3	2	3	3	3	3	3	3
721	3	3	4	4	3	4	3	4	4

722	3	3	3	3	3	3	4	4	4
723	4	4	4	3	3	4	3	4	4
724	3	3	3	4	3	4	4	3	4
725	3	3	3	3	3	3	3	3	4
726	3	3	3	3	3	4	4	3	4
727	3	3	2	4	3	3	4	3	4
728	3	3	3	4	3	3	3	4	4
729	3	3	3	4	3	3	3	3	3
730	3	3	3	4	3	3	3	3	3
731	4	4	4	4	4	4	4	4	4
732	3	3	3	4	3	3	3	3	4
733	3	4	3	4	3	3	3	3	4
734	3	3	2	4	3	2	3	3	3
735	4	4	3	4	4	4	4	3	4
736	4	3	4	4	4	3	3	4	4
737	4	3	3	4	4	4	4	3	4
738	4	4	4	4	4	4	4	4	4
739	4	4	4	4	4	4	4	4	4
740	4	4	4	4	4	4	4	4	4
741	3	4	3	4	4	4	3	3	4
742	3	3	3	4	3	3	3	3	3
743	3	3	3	4	3	3	3	3	4
744	4	3	3	4	3	3	3	3	4
745	3	3	3	4	3	3	3	3	4
746	3	3	3	4	4	3	3	3	4
747	4	4	4	4	4	4	4	4	4
748	3	3	3	4	3	3	3	3	4
749	4	4	4	4	4	4	4	4	4
750	3	3	3	4	3	3	3	3	4
751	3	4	2	4	3	4	3	4	4
752	4	4	4	4	3	3	4	4	4
753	4	4	4	4	4	4	4	4	4
754	4	4	4	4	4	4	4	4	4
755	3	3	3	4	3	4	4	3	4
756	3	3	3	4	4	4	4	3	4
757	4	4	4	4	4	4	4	4	4
758	4	4	4	4	4	4	4	4	4
759	4	4	4	4	4	4	4	4	4
760	4	4	4	4	4	4	4	4	4
761	4	3	4	4	4	4	4	4	4
762	3	2	3	4	3	3	3	3	3
763	3	4	3	4	4	3	3	4	4
764	3	3	3	4	2	3	3	2	3

765	3	3	3	4	3	3	3	3	4
766	3	3	2	4	3	3	3	2	3
767	4	4	3	4	3	4	3	3	4
768	4	4	4	4	4	4	4	4	4
769	4	4	4	4	4	4	4	4	4
770	4	3	4	4	3	4	3	4	4
771	3	3	3	4	3	3	3	3	4
772	3	3	3	4	4	3	4	3	3
773	3	3	3	4	3	3	3	2	4
774	4	3	3	4	3	3	3	3	4
775	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai/Unsur	2679	2695	2503	3050	2618	2647	2626	2577	2949
NRR/Unsur	3,46	3,48	3,23	3,94	3,38	3,42	3,39	3,33	3,81
NRR Tertimbang/Unsur	0,38	0,38	0,36	0,43	0,37	0,38	0,37	0,37	0,42
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,46								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	86,38								

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 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan

NRR : Nilai Rata-Rata

NRR per unsur : Jumlah Nilai Per unsur dibagi jumlah kuisioner terisi

NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

Pacitan, 5 Juli 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN PACITAN



TRI MUDJIHARTO, S.Sos. MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19680524 199603 1 002

**Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan
Semester I Tahun 2023**

