

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II (APRIL – JUNI) TAHUN 2024**

**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 hidayahNya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Triwulan II (April-Juni) tahun 2024 dapat dilaksanakan.

Ucapan terimakasih Kami sampaikan kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2024 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 2024.

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 menggunakan aplikasi Sukma-e Jatim yang berisi pertanyaan 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, 4 Juli 2024

  
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.....	3
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>	
2.1 Pelaksanaan SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.4 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>	
4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan... ..	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	18
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan .....	6
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	7
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Umur .....	7
Tabel 3.3 Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bulan April-Juni 2024 .....	8
Tabel 3.4 Hasil SKM layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Bulan April-Juni 2024 .....	8
Tabel 4.1 Kinerja per Unsur Pelayanan April-Juni 2024 .....	9
Tabel 4.2 Tren Nilai SKM Tahun 2021 – Triwulan II Tahun 2024 .....	18

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Tren Nilai IKM Tahun 2021 – Triwulan II Tahun 2024.....	18
--	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan Undang-Undang Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanahkan kepada Pemerintah Daerah untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintah dan korporasi. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum, media massa dan sosial media. Oleh karena itu, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan pelayanannya.

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 Menteri 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.

## **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 2024 dilaksanakan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Nomor: 188.45/28/Kpts/408.42/2024 tanggal 2 Januari 2024. 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 2024. 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 2024 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 2024 ini berjumlah 327 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	195	59,63 %
Perempuan	132	40,37 %
<b><i>Jumlah total</i></b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

**2. Umur**

Tabel 3.2  
Responden Berdasarkan Umur

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
≤ 16 tahun	4	1,22 %
17 – 30 tahun	124	37,92 %
31 – 50 tahun	160	48,93 %
≥ 50 tahun	39	11,93 %
<b><i>Jumlah total</i></b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

### 3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April sampai Juni 2024 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 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,53
U2	Prosedur	3,48
U3	Waktu Pelayanan	3,28
U4	Biaya / Tarif	3,87
U5	Produk Pelayanan	3,48
U6	Kompetensi pelaksana	3,50
U7	Perilaku pelaksana	3,44
U8	Penanganan Pengaduan	3,82
U9	Sarana Prasarana	3,40

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

$$(3,53 \times 0,111) + (3,48 \times 0,111) + (3,28 \times 0,111) + (3,87 \times 0,111) + (3,48 \times 0,111) + (3,50 \times 0,111) + (3,44 \times 0,111) + (3,82 \times 0,111) + (3,40 \times 0,111) = \mathbf{3,50}$$

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $3,50 \times 25$   
= **87,43**
- Mutu Pelayanan **B**
- Kinerja unit pelayanan **Baik**

Tabel 3.4

Hasil SKM Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Bulan April sampai Juni Tahun 2024

Hasil survei	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
April - Juni 2024	<b>87,43</b>	<b>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 sampai Juni tahun 2024 meliputi 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Kinerja per Unsur Pelayanan  
April sampai Juni Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Peringkat
U1	Persyaratan	3,53	Baik	3
U2	Prosedur	3,48	Baik	5
U3	Waktu Pelayanan	3,28	Baik	9
U4	Biaya / Tarif	3,87	Baik	1
U5	Produk Pelayanan	3,48	Baik	6
U6	Kompetensi pelaksana	3,50	Baik	4
U7	Perilaku pelaksana	3,44	Baik	7
U8	Penanganan Pengaduan	3,82	Baik	2
U9	Sarana Prasarana	3,40	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 diperoleh rata-rata skor untuk unsur persyaratan sebesar 3,53, berada pada interval skor 3,0644 sampai dengan 3,532 kategori “**Baik**”.

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

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	2	0,61
2	Kurang Sesuai	5	1,53
3	Sesuai	138	42,20
4	Sangat Sesuai	182	55,66
	JUMLAH	327	100,00

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.

## 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**”.

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

NO	PROSEDUR	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Mudah	4	1,22
2	Kurang Mudah	6	1,83
3	Mudah	147	44,95
4	Sangat Mudah	170	52,00
	JUMLAH	327	100,00

Hal ini menunjukkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan mudah dipahami oleh pengguna layanan. 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 3,28 berada pada interval skor 3,0644 sampai dengan 3,532 kategori **“Baik”**.

Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur, diketahui dari tabel 4.1 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.

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

NO	WAKTU PELAYANAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Cepat	6	1,83
2	Kurang Cepat	19	5,81
3	Cepat	190	58,10
4	Sangat Cepat	112	34,26
	JUMLAH	327	100,00

#### 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 3,87 berada pada interval skor 3,5324 sampai dengan 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup biaya pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	BIAYA PELAYANAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Sangat Mahal	0	0
2	Cukup Mahal	7	2,14
3	Murah	28	8,56
4	Gratis	292	89,30
	JUMLAH	327	100,00

Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur pada tabel 4.1 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.

#### 5) Unsur Produk Pelayanan

Penilaian Unsur produk pelayanan adalah 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 3,48 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	2	0,61
2	Kurang Sesuai	6	1,83
3	Sesuai	153	46,79
4	Sangat Sesuai	166	50,77
	JUMLAH	327	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 3,50 berada pada interval nilai 3,0644 sampai dengan 3,532 masuk kategori “**Baik**”.

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

NO	KOMPETENSI PELAKSANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Kompeten	3	0,92
2	Kurang Kompeten	7	2,14
3	Kompeten	141	43,12
4	Sangat Kompeten	176	53,82
	JUMLAH	327	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 3,44 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 kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup perilaku pelaksana adalah sebagai berikut :

NO	PERILAKU PELAKSANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sopan Dan Ramah	1	0,31
2	Kurang Sopan Dan Ramah	6	1,83
3	Sopan Dan Ramah	168	51,38
4	Sangat Sopan Dan Ramah	152	46,48
	JUMLAH	327	100,00

**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](https://www.instagram.com/dispendukcapil.pacitankab.go.id), SuKMa-e Jatim di <https://bit.ly/survey-dukcapil> ataupun kotak saran yang ditempatkan di ruang pelayanan.

Rata-rata nilai Unsur penanganan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan adalah 3,82 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	3	0,92
2	Ada Tapi Tidak Berfungsi	5	1,53
3	Berfungsi Kurang Maksimal	39	11,93
4	Dikelola dengan Baik	280	85,62
	JUMLAH	327	100,00

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 untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan rata - rata nilai adalah 3,40 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	2	0,61
2	Cukup	16	4,89
3	Baik	159	48,62
4	Sangat Baik	150	45,88
	JUMLAH	327	100,00

#### 4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana Tindak Lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan April - Juni Tahun 2024 sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	KEGIATAN	TAHUN 2024			PENANGGUNG JAWAB
				7	8	9	
1.	Waktu Pelayanan	Perbaikan Pelayanan	<p>1. Mengoptimalkan kinerja petugas pelayanan dengan cara Monitoring rutin dan pembinaan</p> <p>2. Melakukan pendekatan pelayanan kepada masyarakat (Pelayanan terpadu di desa, pelayanan di Kecamatan, Pelayanan Jemput Bola)</p>	v	v	v	<p>Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil</p> <p>Semua Bidang</p>

			3. Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
			4. Melakukan Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP)	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil
			5. Melakukan kerja lembur untuk mempercepat penyelesaian dokumen	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil
		Menerapkan layanan administrasi kependudukan terintegrasi	1. Melaksanakan Inovasi KADO UNIK (Keabsahan Dokumen Kependudukan Usai Pencatatan Pernikahan), merupakan integrasi layanan antara Kemenag Dan Dinas Dukcapil dalam perubahan status perkawinan di KK dan KTP	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang PDIP

### 4.3 TREN NILAI SKM

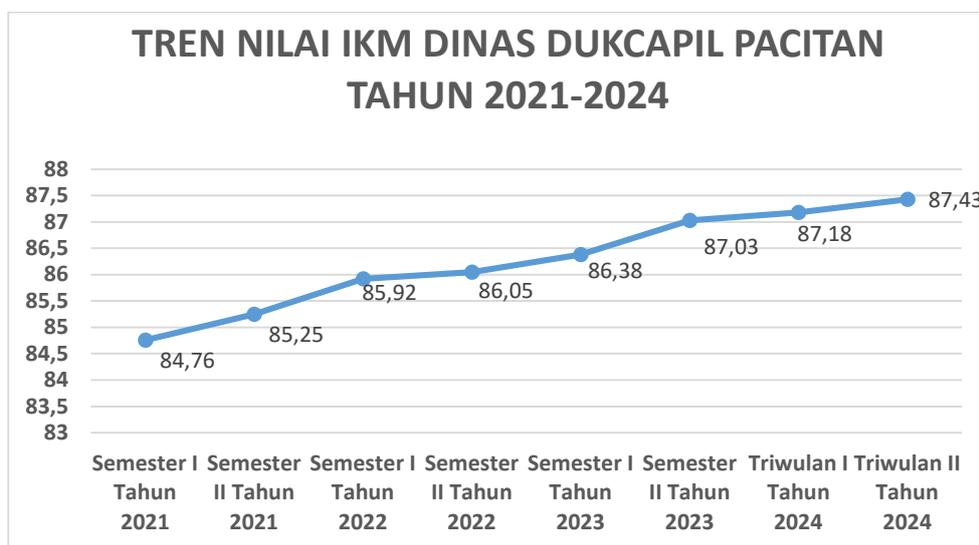
Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2021 sampai 2024 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2  
Tren Nilai IKM Tahun 2021 – Triwulan II Tahun 2024

Tahun	Nilai IKM
Semester I Tahun 2021	84,76
Semester II Tahun 2021	85,25
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

Grafik 4.1

Tren Nilai SKM Tahun 2021 – Triwulan II Tahun 2024



Tren nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dari tahun 2021 sampai Triwulan II tahun 2024 terus meningkat. Perbaikan pelayanan terus dilakukan 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 April – Juni tahun 2024 sebanyak 327 responden, dengan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,43 tergolong kategori “**BAIK**”.
2. Nilai tertinggi dari unsur pelayanan yang diperoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah unsur biaya pelayanan dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,87 tergolong kategori “**BAIK**”.
3. Nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,28 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  
Triwulan II Tahun 2024**

**Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Per Responden**  
**Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan**  
**April – Juni Tahun 2024**

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



79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
91	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
99	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
112	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
113	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
119	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	3	3	4	3	3	3	3	2	

122	4	4	3	4	3	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	4	3	3	4	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4
130	4	4	4	4	4	4	3	4	4
131	4	4	4	4	4	4	3	4	4
132	4	4	3	4	4	3	3	4	3
133	4	4	3	4	3	4	4	4	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	4	3	4	3	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	4	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	3	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	4	4	3	4	4	4	4
142	3	4	3	4	3	3	3	4	3
143	3	4	3	4	3	3	3	4	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	4	3	4	3	3	3	4	2
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	4	4	3	4	4	4	3
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	3	3	4	4	4	3
150	3	2	2	4	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	3	4	4
152	3	3	4	4	4	4	3	4	4
153	4	4	3	4	4	4	3	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	3	4	3	4	3	3	3	4	4
157	4	4	3	4	3	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	4	2
162	3	4	3	4	3	3	3	4	3
163	3	4	3	4	4	4	4	4	3
164	3	3	2	4	3	4	4	4	3

165	4	4	3	4	4	4	3	4	4
166	3	4	1	4	4	2	2	4	2
167	3	3	3	4	4	3	3	4	3
168	3	3	3	3	3	3	3	4	3
169	3	3	3	4	4	4	3	4	3
170	3	4	3	4	3	4	4	4	3
171	3	3	3	4	3	3	3	3	2
172	3	3	3	4	3	3	3	3	2
173	3	3	3	4	3	3	4	4	3
174	3	3	3	4	3	3	4	4	3
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4
177	4	3	4	4	4	4	3	4	4
178	4	4	4	4	4	4	3	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	3
180	4	4	3	4	4	4	3	4	3
181	3	4	3	3	3	3	3	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	3	3	4	3	3	3	4	4
186	3	3	3	4	3	3	3	4	3
187	3	3	3	3	3	3	3	4	3
188	2	3	2	4	3	3	3	3	3
189	4	3	3	4	3	4	3	4	3
190	3	3	3	4	3	3	3	4	3
191	4	3	3	4	3	4	4	4	4
192	3	4	3	4	3	4	4	4	4
193	4	3	3	4	3	3	4	4	4
194	3	3	3	4	4	3	4	4	3
195	3	3	3	4	3	4	4	4	4
196	3	3	2	3	3	3	4	4	3
197	4	3	3	2	4	3	3	4	3
198	2	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3	2	3	4	3
200	4	4	3	4	4	3	3	4	3
201	3	3	3	3	3	3	3	4	3
202	3	3	3	4	3	4	3	4	4
203	4	4	4	3	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	3	4	4	4	3	4	3
207	3	4	3	4	4	3	3	4	3

208	4	3	3	4	3	4	3	4	3
209	4	3	4	4	4	4	4	4	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	3
214	4	4	3	4	4	4	3	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	4	3
216	4	4	3	4	3	4	4	4	4
217	4	3	3	4	3	4	4	4	4
218	3	3	4	4	4	4	4	4	4
219	3	4	3	3	3	3	4	4	4
220	3	4	3	3	3	3	4	4	4
221	2	2	2	3	2	3	3	3	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	4	2	4	3	3	4	3	3
224	4	4	3	4	4	4	3	4	3
225	4	3	3	4	3	3	3	4	3
226	3	3	3	4	3	3	3	4	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	4	3	3	4	4	3
229	4	3	3	4	3	4	3	4	3
230	4	3	3	4	4	3	3	4	3
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	4	3
235	3	3	4	3	4	3	3	4	3
236	4	4	3	3	4	4	3	4	3
237	4	4	4	4	4	3	4	4	4
238	4	3	3	4	4	3	3	4	4
239	4	3	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	3	4	3	4	4	4	4
241	3	3	2	3	3	3	3	4	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	2
244	4	2	4	4	2	4	4	3	3
245	2	4	4	2	4	4	4	3	4
246	3	3	3	2	3	3	4	3	3
247	3	3	2	2	3	3	3	3	4
248	3	1	2	2	2	2	2	2	2
249	3	1	2	2	2	2	2	2	2
250	3	2	2	2	3	2	2	2	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 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan

NRR : Nilai Rata-Rata

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

NRR Tertimbang :  $NRR \text{ per unsur} \times 0,11$

Pacitan, 4 Juli 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENDAFTARAN SIPIL  
KABUPATEN PACITAN



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