

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II (APRIL – JUNI)

TAHUN 2026

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 2026 dapat dilaksanakan.

Ucapan terimakasih Kami sampaikan kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2026 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 2026.

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, 2 Juli 2026

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 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud Dan Tujuan	2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.4 Penentuan Jumlah Responden	5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan...	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	16
4.3 Trend Nilai SKM	17

BAB V PENUTUP	19
---------------------	----

LAMPIRAN

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 2026....	7
Tabel 3.4 Hasil SKM layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Bulan April - Juni 2026	7
Tabel 4.1 Kinerja per Unsur Pelayanan April - Juni 2026.....	8
Tabel 4.2 Trend Nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 – Triwulan II Tahun 2026	17

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Trend Nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 – Triwulan II Tahun 2026.....	18
--	----

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 selajutnya secara berkesinambungan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 PELAKSANAAN SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Tahun 2026 dilaksanakan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Nomor: 188.45/27/Kpts/408.42/2026 tanggal 20 Januari 2026. 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 2026. 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 2026 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 2026 ini berjumlah 558 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

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	330	59,14 %
Perempuan	228	40,86 %
<i>Jumlah total</i>	558	100 %

2. Umur

Tabel 3.2
Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
≤ 16 tahun	7	0,01 %
17 – 30 tahun	183	32,79 %
31 – 50 tahun	310	55,55 %
≥ 50 tahun	58	11,65 %
<i>Jumlah total</i>	558	100 %

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April sampai Juni 2026 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 2026

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,64
U2	Prosedur	3,61
U3	Waktu Pelayanan	3,55
U4	Biaya / Tarif	3,90
U5	Produk Pelayanan	3,56
U6	Kompetensi pelaksana	3,59
U7	Perilaku pelaksana	3,58
U8	Penanganan Pengaduan	3,86
U9	Sarana Prasarana	3,53

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

$$(3,64 \times 0,111) + (3,61 \times 0,111) + (3,55 \times 0,111) + (3,90 \times 0,111) + (3,56 \times 0,111) + (3,59 \times 0,111) + (3,58 \times 0,111) + (3,86 \times 0,111) + (3,53 \times 0,111) = \mathbf{3,65}$$

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3,65 \times 25$
 $= \mathbf{91,17}$
- 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 2026

Hasil survei	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
April – Juni 2026	91,17	Sangat Baik

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 2026 meliputi 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Kinerja per Unsur Pelayanan
April – Juni Tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Peringkat
U1	Persyaratan	91,00	Sangat Baik	3
U2	Prosedur	90,25	Sangat Baik	4
U3	Waktu Pelayanan	88,75	Sangat Baik	8
U4	Biaya / Tarif	97,50	Sangat Baik	1
U5	Produk Pelayanan	89,00	Sangat Baik	7
U6	Kompetensi pelaksana	89,75	Sangat Baik	5
U7	Perilaku pelaksana	89,50	Sangat Baik	6
U8	Penanganan Pengaduan	96,50	Sangat Baik	2
U9	Sarana Prasarana	88,25	Baik	9

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 91,00 dengan rata-rata skor sebesar 3,64, berada pada interval skor 3,5324 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 persyaratan sudah sesuai antara persyaratan yang harus dilengkapi dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

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

NO	PERSYARATAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	2	0,36
2	Kurang Sesuai	1	0,18
3	Sesuai	193	34,59
4	Sangat Sesuai	362	64,87
	JUMLAH	558	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 nilai unsur pelayanan sebesar 90,25 dengan rata – rata nilai 3,61 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	7	0,33
2	Kurang Mudah	13	0,64
3	Mudah	169	44,37
4	Sangat Mudah	369	54,66
	JUMLAH	558	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 nilai unsur pelayanan sebesar 88,75 dengan rata – rata nilai sebesar 3,55 berada pada interval skor 3,5324 sampai dengan 4 kategori “**Sangat Baik**”.

Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah sangat baik, sehingga masyarakat dapat terlayani dengan cepat dan memuaskan.

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

NO	WAKTU PELAYANAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Cepat	7	1,25
2	Kurang Cepat	14	2,51
3	Cepat	204	36,56
4	Sangat Cepat	333	59,68
	JUMLAH	558	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 diperoleh nilai unsur sebesar 97,50 dengan rata – rata nilai sebesar 3,90 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	5	0,90
2	Cukup Mahal	4	0,72
3	Murah	35	6,27
4	Gratis	514	92,11
	JUMLAH	558	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 nilai unsur sebesar 89,00 rata – rata nilai adalah 3,56 masuk kategori **“Sangat 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	PRODUK PELAYANAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sesuai	7	1,25
2	Kurang Sesuai	2	0,36
3	Sesuai	223	39,97
4	Sangat Sesuai	326	58,42
	JUMLAH	558	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 nilai unsur sebesar 89,75 rata – rata nilai adalah 3,59 berada pada interval nilai 3,5324 sampai dengan 4,00 masuk kategori **“Sangat Baik”**.

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

NO	KOMPETENSI PELAKSANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Kompeten	4	0,72
2	Kurang Kompeten	9	1,61
3	Kompeten	197	35,30
4	Sangat Kompeten	348	62,37
	JUMLAH	558	100,00

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 89,50 dengan rata – rata nilai sebesar 3,58 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 kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup perilaku pelaksana adalah sebagai berikut :

NO	PERILAKU PELAKSANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sopan Dan Ramah	8	1,43
2	Kurang Sopan Dan Ramah	7	1,25
3	Sopan Dan Ramah	197	4,48
4	Sangat Sopan Dan Ramah	346	91,94
	JUMLAH	558	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, layanan WA pengaduan di 089524152522, Instagram @dispendukcapil.pacitankab.go.id, SuKMa-e Jatim di <https://bit.ly/survey-dukcapi> ataupun kotak saran yang ditempatkan di ruang pelayanan.

Nilai Unsur penanganan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sebesar 96,50 dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3,86 berada pada interval 3,5324 sampai dengan 4,00 kategori **“Sangat Baik”**.

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

NO	PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Ada	13	2,33
2	Ada Tapi Tidak Berfungsi	7	1,25
3	Berfungsi Kurang Maksimal	25	4,48
4	Dikelola dengan Baik	513	91,94
	JUMLAH	558	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 yang memadai untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Hasil analisis unsur sarana prasarana diperoleh nilai unsur sebesar 88,25 dengan rata - rata nilai sebesar 3,53 berada pada interval skor 3,0644 sampai dengan 3,532 masuk kategori **“Baik”**.

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

NO	SARANA PRASARANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Buruk	6	1,08
2	Cukup	24	4,30
3	Baik	199	35,66
4	Sangat Baik	329	58,96
	JUMLAH	558	100,00

Dari hasil analisa secara keseluruhan unsur, diketahui dari tabel 4.1 bahwa unsur sarana prasarana pelayanan mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lain, hal ini menunjukkan bahwa diperlukan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas sarana prasarana pelayanan yang ada di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sehingga pelayanan dapat maksimal dilaksanakan dan dapat memberikan rasa nyaman pada penerima layanan.

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana Tindak Lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan April – Juni Tahun 2026 sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	KEGIATAN	TAHUN 2026			PENANGGUNG JAWAB
				7	8	9	
1.	Sarana Prasarana	Melakukan Perbaikan Sarana Prasarana	1. Melakukan monitoring rutin sarana prasarana pendukung administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil maupun Kecamatan.	v	v	v	- Sekretariat - Bidang Pendaftaran Penduduk - Bidang Pencatatan Sipil
			2. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap sarana prasarana pelayanan administrasi kependudukan	v	v	v	- Sekretariat - Bidang Pendaftaran Penduduk - Bidang Pencatatan Sipil
		Menambah sarana prasarana pelayanan sehingga masyarakat tidak menunggu lama untuk mendapatkan	Perencanaan Anggaran Tahun 2027	-	-	v	Sekretariat

		pelayanan, dan dokumen selesai tepat waktu					
--	--	---	--	--	--	--	--

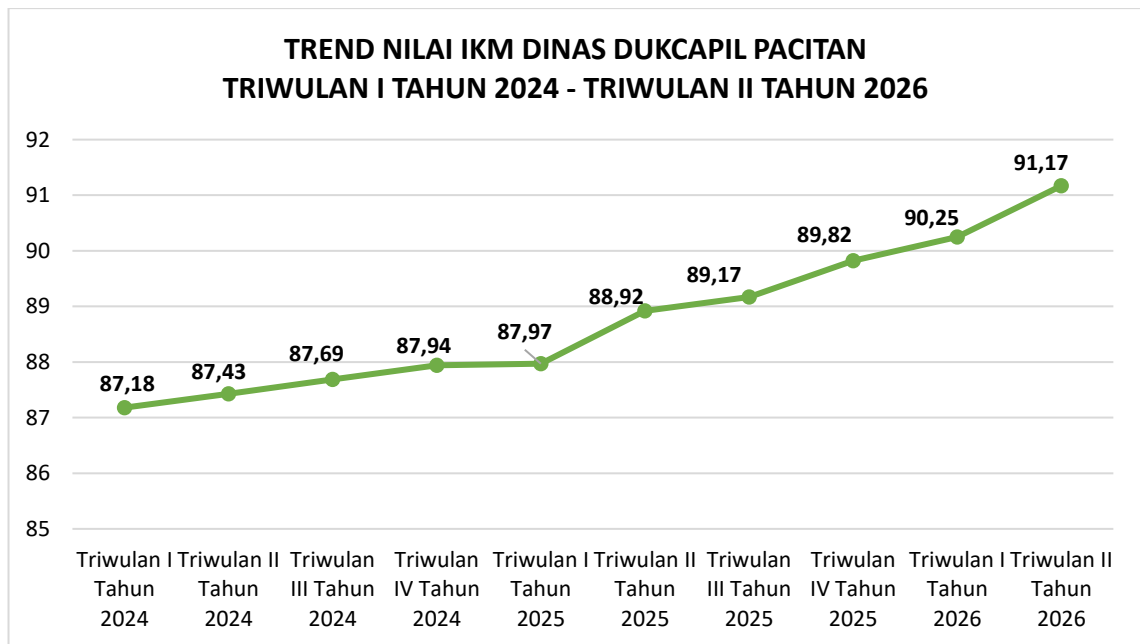
4.3 TREND NILAI SKM

Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Triwulan I Tahun 2024 sampai Triwulan II Tahun 2026 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Trend Nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 – Triwulan II Tahun 2026

Tahun	Nilai IKM
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
Triwulan III Tahun 2025	89,17
Triwulan IV Tahun 2025	89,82
Triwulan I Tahun 2026	90,25
Triwulan II Tahun 2026	91,17



Trend nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dari Triwulan I tahun 2024 sampai Triwulan II tahun 2026 terus meningkat. Melalui rencana tindak lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2026 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 2026 sebanyak 558 responden, dengan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,17 tergolong kategori **“SANGAT BAIK”**.
2. Nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah unsur sarana prasarana pelayanan dengan nilai unsur sebesar 88,25 dengan rata-rata nilai 3,53 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 2026

No	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Latif ansori	3	3	4	4	3	4	4	4	4
2	Evy kristianawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Joko	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Ariyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Khoirul Anam	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Bambsng utoyo	3	3	3	4	3	3	4	4	3
7	Kholki kanifan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	Jainal arifin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Jainal arifin	3	4	4	4	4	4	4	3	4
10	Zaeka	4	1	2	4	4	2	3	1	3
11	arsl	3	3	4	4	3	4	4	4	4
12	Anissa zaqiyah rahmawati	3	4	4	4	3	3	3	4	3
13	Ika haryanti	3	4	4	4	4	3	3	4	4
14	Ika haryanti	3	4	4	4	3	3	3	4	3
15	ERISTA ZULKI FAHRUDI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
16	Herlina	4	3	4	3	1	2	1	3	3
17	Herlina	3	1	3	1	2	1	3	1	1
18	Donna	3	4	4	4	3	4	3	4	4
19	Zaeka arifin	3	4	3	4	3	3	4	4	3
20	RESI ADJI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	arrofiq	3	3	4	4	3	4	3	3	3
22	Ali Murtadho	3	4	3	4	3	3	3	4	3
23	Yogi Anjar Ardianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	YUDO ANDUNG PRATAMA	3	3	4	4	4	3	3	4	3
25	Manan	4	4	4	4	3	3	4	4	3
26	NINING	4	4	3	4	3	3	3	4	2
27	SYELA DESTIANA	4	4	4	4	3	3	3	4	3
28	Arik Setiawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Manan	4	4	4	4	3	4	3	3	3
30	EDY NUR AHYONI	4	4	4	4	3	4	4	4	3
31	IMAM RIFAI	4	4	3	4	3	3	3	4	3
32	Leeya	4	3	2	4	3	3	3	4	3
33	Sapnatin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Akim	4	3	3	4	4	3	3	4	3
35	Hafid	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Asep agus tiawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
37	Adnan Maulana	4	4	3	4	3	3	4	3	2
38	Sugeng riyanto	4	4	4	4	3	3	3	4	3
39	Prastyo Aji	4	3	4	4	4	4	3	4	4

40	Ratih	4	3	3	4	3	3	3	4	3
41	Muklis galih alfandi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
42	Sri lestari	4	4	3	3	4	3	3	4	4
43	agung	4	3	4	4	3	4	3	4	4
44	Olivia Izzatul Islam	1	1	1	3	1	1	2	2	1
45	Cinthia Maharani	3	4	4	4	4	4	4	4	4
46	olivia izzatul islam	1	1	1	3	1	2	2	2	1
47	Lia	4	4	3	4	3	3	4	4	3
48	Fery pebrianto	3	3	3	4	3	3	4	4	3
49	Lia	3	3	3	4	3	3	4	4	3
50	Solihin	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	Etik Kurniasih	3	4	4	4	4	4	4	4	3
52	Priyo hadi prasongko	3	4	4	4	3	4	4	4	4
53	Pipit suryani	4	3	3	4	3	3	3	4	3
54	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	AKBAR MAULANA AGUSTRIAS S	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	Mulyono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Fitria Sari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Miswan	4	3	3	4	3	3	3	4	3
59	Amin Nurudin	3	3	3	4	3	4	4	4	3
60	Bayu aji pamungkas	4	4	3	4	4	4	3	4	4
61	Tamsir	3	4	3	4	3	3	4	4	3
62	Firman ramadhan	4	3	3	4	3	3	3	4	3
63	Firman ramadhan	3	3	3	4	3	4	3	4	3
64	Sundoyo	4	3	4	4	4	4	4	4	4
65	Deni Albar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Feri cahyono	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	DYCKY MAULANA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Hery Susanto	4	4	3	4	3	4	4	4	3
69	HERWIN TRI WIBOWO	4	4	3	4	4	3	3	4	3
70	Sarwo	3	3	2	4	3	4	3	3	3
71	wahyu solaeka	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Supriyanto	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	Andik pandu winata	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Muhammad Fahrudin	3	2	4	3	4	3	3	4	3
75	Muhammad Fahrudin	3	3	3	3	3	3	4	4	2
76	Andik pandu winata	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	ANTERMA D FICAN	3	3	3	3	3	3	3	1	3
78	Farin Listiawan nugroho	4	3	3	4	3	3	3	4	3
79	Muhammad syukur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Ahmat Sugiarto	3	4	3	4	3	3	4	4	3
81	MERISYA M A	3	4	3	4	3	3	4	4	3
82	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	Mochammad Firmansyah	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	Wisnu setyo aji	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	Arif swtiawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3

132	Riana Wahyu Kusumawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Desi Kurniawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	Heni Tri Rahmawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Hariyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Reni Saputri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Depi Dwi Yulianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Ramadhani Putri Krisnadewi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Yani Susanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Mei Lestari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Andika Hidayat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Kristiyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Luthfia Kurniawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Naila Rizki Andini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Dewi Anggraini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	Evi Ratna Kusumawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Hanik Zahrotul Firdausi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Anisa Herawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Hani Sukma Dewi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Eryanto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	Oktavia asri Suryadani	3	3	3	4	3	4	4	4	4
152	Alvian	3	4	3	3	4	3	3	4	3
153	Suyanto	3	4	3	4	3	3	4	4	3
154	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	Hari setiawan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	Edi Vengeance	4	4	4	4	4	4	3	4	3
158	Irawan	4	4	3	4	3	3	3	4	3
159	Syahidin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Paniyem	3	2	3	4	3	4	3	4	3
161	Nikmatul khairi yah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Hermawan	3	3	3	4	3	4	3	3	3
163	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	Sunarno	4	3	3	3	3	3	3	4	3
165	Roni hadi putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	YOHAN	4	4	3	4	4	3	3	4	4
168	Jumatin	3	3	3	4	3	4	3	4	3
169	Jumatin	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	Ari nur wijayanto	4	3	3	4	3	3	3	4	3
171	Bambang	3	4	4	4	3	4	4	4	3
172	ROFI RUDIAWAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4
173	ASTITI FATIKHAH	4	4	3	4	4	3	4	4	3
174	Manan	4	4	4	4	3	4	3	4	3
175	Iqbal R	4	4	2	4	4	4	3	4	3
176	Andris	3	3	3	3	3	3	3	4	2
177	Winta yessi avrilia	3	3	3	4	3	3	3	4	3

178	MUHAMMAD FADLI	4	4	3	4	4	3	4	4	3
179	Wisnu setyo aji	3	3	3	3	3	3	4	4	3
180	Imam hofur	4	3	3	4	3	3	3	4	3
181	Kholki kanifan	3	3	3	4	3	3	3	4	2
182	Subono	4	4	3	4	4	4	4	3	3
183	Zuhrufa Affan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	DEwi Anggia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	Diana Novita	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	Gatot Wibisono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	Desinta Maharani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Tri Sutrisno	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Avista maya brilianty	3	3	3	4	3	3	3	1	3
190	Wawan unawan	3	4	3	4	4	3	4	4	4
191	Watini	3	3	2	4	3	3	3	4	2
192	FEBRI HARIYANTO	3	4	3	4	4	3	4	4	3
193	rudy susanto	3	2	3	4	3	3	3	4	3
194	Etik Kusumawati	3	4	3	4	4	3	3	4	3
195	sarwo	4	3	3	4	4	4	3	3	3
196	Joko purnomo	3	3	3	3	3	3	3	3	2
197	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	BAGUS FERNANDO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	Suhardi	4	4	4	4	4	4	3	4	3
200	Achmad hafidz	3	3	3	4	3	3	3	4	3
201	Yulianto	3	3	3	4	3	3	3	4	4
202	OCTAVIANI	3	3	4	4	3	3	2	4	2
203	Aksan	3	4	3	4	3	4	3	4	3
204	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	Iuqman	4	3	3	4	3	3	3	4	2
206	PATNU RAVIANTO	3	4	4	4	4	4	3	4	4
207	Edi purwanto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
208	Dian Yulianti	4	4	3	4	3	3	4	4	3
209	Anggi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	Tahyudin	3	4	3	4	3	4	3	4	3
211	SUCI ROMELAH	3	4	3	4	4	3	4	4	3
212	Wawan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
213	ANDIK SETIYONO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	Toto sucahyo	4	3	3	4	4	3	4	4	3
215	Sri asmawati	3	4	4	4	3	4	3	4	3
216	Ady Ragil Pamungkas	3	3	3	4	3	3	4	4	3
217	Sri Sundari	3	4	4	4	4	4	3	4	4
218	Rendra	4	4	3	4	3	4	4	4	3
219	Sunari	3	3	3	4	3	3	4	4	3
220	Tri piyono	3	3	4	4	4	4	4	4	4
221	JAMAL ROCHMADI	3	3	3	4	3	3	3	1	3
222	Purwianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	Sukemi	3	3	3	4	3	4	3	3	3

270	Zaim	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
272	Desita Abityas	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	Widodo	4	4	4	4	3	4	3	4	4
274	Suji Astuti	3	4	4	4	4	4	4	4	4
275	heri susanto	3	3	2	4	3	3	3	4	3
276	Yayuk	4	4	3	4	4	4	4	4	4
277	Ali	3	3	3	4	3	3	3	4	2
278	Bhagaskara	4	4	4	4	4	4	4	4	3
279	Sutrisno	3	3	4	4	3	3	3	4	3
280	danang	4	4	3	4	3	3	3	4	3
281	Sri Sulis Setyowati	4	4	4	4	3	3	3	4	4
282	Firmansya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	Yayuk	3	3	3	3	3	3	3	4	3
284	Ira Indah P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	Yuliani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	suhartini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	Heri S	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	Nila kurniasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	Aulia puspita	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	Etaningrum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	Dian Riki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	Ervin indria	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	novita c	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	desinta surya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	LUKY NOVATAMA	3	3	4	4	3	3	3	4	3
296	Muhdi	3	4	3	4	3	4	3	4	4
297	Mulyono	3	4	4	4	4	4	4	4	4
298	Lulut istikomah	4	4	3	4	3	4	3	3	3
299	Sarto	4	3	3	4	3	4	4	4	4
300	Samilah	3	3	3	4	3	3	3	4	3
301	Rumawati	4	3	4	4	4	4	4	4	4
302	Iskhak Dwi Rahmanto	3	3	3	4	3	3	3	1	2
303	SUHARNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	Nasruddin	3	3	3	4	3	3	3	4	3
305	Haryanto	4	4	3	4	3	3	3	4	4
306	Fariz zulfadri	3	4	4	3	4	4	4	4	4
307	Suprpto	4	3	4	4	3	4	4	4	3
308	Lilik Suryani	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	Anabela Leno Heryuana	4	4	4	4	4	4	3	4	4
310	Niwan Hadi Kusuma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	Dewi Eka Pratiwi	4	3	4	4	3	3	4	4	3
312	Tri Zaim Uchrowi Reshadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	Fadil Hasan	3	4	4	4	3	4	4	4	4
314	Yuli Nurdiyani	4	4	3	4	3	4	3	4	3
315	Willa Kurniasari	3	3	3	4	3	3	3	4	3

316	Fittri Rohani	3	3	3	4	3	4	3	4	3
317	yuliani	3	3	2	4	3	3	3	4	3
318	Subchan zunaidi	4	4	3	3	3	3	3	4	3
319	Muhammad Bintang Setyawan	3	4	3	4	3	4	4	4	3
320	ARYA ANDREW AL DIANSYAH	4	4	4	4	4	4	4	1	4
321	Fuad Budi utomo	3	4	3	4	3	3	3	4	3
322	Zulkarnain	3	3	3	4	3	4	4	4	3
323	Ilmana Dwi Murviana	4	4	4	4	4	4	4	4	3
324	Nurul Maulidah	4	4	4	4	4	4	4	4	3
325	Sudra setiyawan	3	1	1	3	3	1	1	1	4
326	Devinta	3	3	2	4	3	3	3	3	2
327	Jumatin Ning Tyas	4	3	3	4	4	4	4	4	4
328	Manan	3	3	4	4	3	4	4	4	2
329	Bayu Tri Prasistya	4	4	4	4	3	3	3	4	4
330	Agus Hariawan	3	4	4	3	4	3	1	2	1
331	Dony Septiawan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
332	Bambang utoyo	3	3	3	4	3	3	3	4	3
333	Azzahra Athalia Nugroho	4	4	4	4	3	3	4	1	4
334	Setiawan	4	4	3	4	3	3	4	3	3
335	M Junaidi	3	4	4	4	3	3	3	4	4
336	M Junaidi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
337	M Junaidi	3	3	3	4	3	3	4	4	2
338	Iblis jahat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	Ahmad Nur'aini Saputro	4	4	4	4	4	4	4	4	3
340	Iblis jahat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	ifadah	2	2	3	4	3	3	3	3	4
342	Slamet Ariadi	3	3	2	4	3	3	3	4	3
343	David Jemmy Weku	4	3	3	4	4	3	3	4	3
344	Agung Eko Wahyudi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	Aris Saputra	4	2	3	3	4	3	1	3	3
346	Iblis jahat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	Muhdi	4	4	3	4	4	4	3	4	3
348	Manan	3	4	4	4	3	4	3	4	2
349	Aris	4	3	3	3	1	3	1	3	4
350	Natisha aulia azzahra	3	3	3	3	4	4	3	4	3
351	JURI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
352	Al Kholifah Nur Safi'i	4	3	3	4	4	4	4	4	4
353	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
354	Purna Irawan	3	4	4	1	1	4	1	4	1
355	JAROT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	Ngizatus sangida	4	4	3	4	4	4	3	4	4
357	Ngizatus sangida	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	Edi prayitno	3	4	3	4	3	4	4	4	4
359	khoirul anwar	3	3	3	4	3	3	3	4	3
360	Suprianto	3	3	4	4	3	3	3	4	2
361	Dianna Fatmawati	3	2	3	2	1	4	4	4	2

362	ALYA ANGELICA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
363	Alya Angelica	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	Sri Purwati	3	3	2	4	3	2	3	4	3
365	Sumarno	3	3	4	4	3	4	4	4	4
366	Supriadi	4	3	4	4	4	4	4	4	4
367	Arifin Satria Ajinusa	3	4	3	4	3	3	3	3	3
368	DWI PRASETYA NUGROHO	4	4	4	4	3	3	3	4	3
369	Sri Handayani	4	4	4	4	3	4	3	4	3
370	Hanit	3	4	4	1	3	2	4	2	2
371	Firdian Joko Utomo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	Dedik dayanto	3	3	3	4	3	3	4	4	3
373	Dedik dayanto	3	3	3	4	3	3	4	4	3
374	Riwinarto	4	4	3	4	3	3	3	4	3
375	Lanjar Setiawan	4	4	3	4	3	3	3	4	3
376	LANJAR SETIAWAN	4	3	3	4	3	3	3	4	3
377	Ira Indah P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	Yuliani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	Ayu Ambar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	Enia Tias W	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	Retno S	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	Suhartini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	Heri Susanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	Yunita Sekarnintyas	4	4	3	4	4	3	3	4	3
385	Meita Dwi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	Siti Nur Mahmudah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	Riamanto	3	3	3	4	4	3	4	4	3
388	Tantri	3	3	3	3	3	3	3	4	3
389	Misranto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	Anang Subekti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	MUhammad Aziz	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	Aprilia Susanti	3	2	3	4	3	3	3	3	3
393	Rengga	3	3	2	4	3	3	2	2	2
394	PRASTYO WIDIANTO	4	4	3	4	3	3	3	4	4
395	Sunari	4	3	3	4	3	4	3	4	3
396	Didik Wiyono	3	3	4	4	3	3	3	4	3
397	Alya Angelica	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	Sugiyanto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
399	Lenny apriliyawati	3	3	4	4	3	4	3	4	4
400	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
401	Bowo Tri Cahyono	4	4	3	4	3	4	4	4	3
402	Bisma ferdinando	3	3	3	4	3	4	4	4	3
403	Nur Walid Mustaqim Azis	3	3	3	4	3	3	3	4	3
404	Muhammad kurniawan	4	3	4	4	3	4	3	4	3
405	Sunari	3	3	3	4	3	4	4	4	4
406	MISWANTO	4	3	3	4	3	3	4	4	4
407	OKTAVIAN RAMADHAN	4	3	4	4	4	3	3	4	3

546	Lilik Safangatin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
547	Yudi kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
548	Zainal arifin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
549	Mareta narindri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
550	Sabrina	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	ayu shinta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	Desta Pramuniawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553	Siti rohana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
554	Nana kurniawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
555	Dian anggari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
556	Dani D	4	4	4	4	4	4	4	4	4
557	Santi Herwanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
558	Erwin Erni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,64	3,61	3,55	3,90	3,56	3,59	3,58	3,86	3,53
	NRR Tertimbang per Unsur	0,40	0,40	0,39	0,43	0,40	0,40	0,40	0,43	0,39
	Jumlah NRR Tertimbang	3,65								
	Jumlah NRR Tertimbang * 25	91,17								

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 kuisioner terisi

NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

Pacitan, 2 Juli 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN PACITAN



TRI MUDJIHARTO, S.Sos, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19680524 199603 1 002