

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I (JANUARI – MARET)

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 I (Januari-Maret) 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 I 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, 6 April 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	15
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 Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bulan Januari - Maret 2026....	6
Tabel 3.3 Hasil SKM layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Bulan Januari - Maret 2026	7
Tabel 4.1 Kinerja per Unsur Pelayanan Januari - Maret 2026	8
Tabel 4.2 Trend Nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 – Triwulan I Tahun 2026	15

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Trend Nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 – Triwulan I Tahun 2026.....	17
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparatur 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.

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 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 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 Januari sampai dengan 31 Maret 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 Januari sampai Maret 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 Januari sampai Maret Tahun 2026 ini berjumlah 429 responden. Responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin.

Tabel 3.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	261	60,84 %
Perempuan	168	39,16 %
<i>Jumlah total</i>	429	100 %

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari sampai Maret 2026 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2

Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bulan Januari – Maret Tahun 2026

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	89,50
U2	Prosedur	90,25
U3	Waktu Pelayanan	89,00
U4	Biaya / Tarif	98,75
U5	Produk Pelayanan	89,25
U6	Kompetensi pelaksana	90,00
U7	Perilaku pelaksana	89,75
U8	Penanganan Pengaduan	98,25
U9	Sarana Prasarana	89,50

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

$$(3,58 \times 0,111) + (3,61 \times 0,111) + (3,56 \times 0,111) + (3,95 \times 0,111) + (3,57 \times 0,111) + (3,60 \times 0,111) + (3,59 \times 0,111) + (3,93 \times 0,111) + (3,58 \times 0,111) = \mathbf{3,61}$$

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3,61 \times 25$
 $= \mathbf{90,25}$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Tabel 3.3
 Hasil SKM Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Pacitan
 Bulan Januari – Maret Tahun 2026

Hasil survei	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
Januari – Maret 2026	90,25	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 Januari - Maret tahun 2026 meliputi 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Kinerja per Unsur Pelayanan
Januari – Maret Tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Peringkat
U1	Persyaratan	89,50	Sangat Baik	6
U2	Prosedur	90,25	Sangat Baik	3
U3	Waktu Pelayanan	89,00	Sangat Baik	9
U4	Biaya / Tarif	98,75	Sangat Baik	1
U5	Produk Pelayanan	89,25	Sangat Baik	8
U6	Kompetensi pelaksana	90,00	Sangat Baik	4
U7	Perilaku pelaksana	89,75	Sangat Baik	5
U8	Penanganan Pengaduan	98,25	Sangat Baik	2
U9	Sarana Prasarana	89,50	Sangat Baik	7

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 3,58, berada pada interval skor 3,53 sampai dengan 4,00 kategori **“Sangat 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	0	0,00
2	Kurang Sesuai	2	0,47
3	Sesuai	177	41,26
4	Sangat Sesuai	250	58,27
	JUMLAH	429	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 3,61 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	1	0,23
2	Kurang Mudah	3	0,70
3	Mudah	159	37,06
4	Sangat Mudah	266	62,24
	JUMLAH	429	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 3,56 berada pada interval skor 3,53 sampai dengan 4,00 kategori “**Sangat Baik**”.

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

NO	WAKTU PELAYANAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Cepat	0	0,00
2	Kurang Cepat	7	1,63
3	Cepat	173	40,33
4	Sangat Cepat	249	58,04
	JUMLAH	429	100,00

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.

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 3,95 berada pada interval skor 3,5324 sampai dengan 4,00 kategori “**Sangat Baik**”.

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

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

NO	BIAYA PELAYANAN	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Sangat Mahal	0	0,00
2	Cukup Mahal	2	0,47
3	Murah	20	4,66
4	Gratis	407	94,87
	JUMLAH	429	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 3,57 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	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	183	42,66
4	Sangat Sesuai	246	57,34
	JUMLAH	429	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 3,60 berada pada interval nilai 3,5324 sampai dengan 4,00 masuk kategori “**Sangat Baik**”.

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

NO	KOMPETENSI PELAKSANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Kompeten	0	0,00
2	Kurang Kompeten	2	0,47
3	Kompeten	169	39,39
4	Sangat Kompeten	258	60,14
	JUMLAH	429	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 3,59 masuk kategori “**Sangat Baik**”. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa Sikap dan Perilaku Petugas dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah baik, sopan dan ramah. Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup perilaku pelaksana adalah sebagai berikut :

NO	PERILAKU PELAKSANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Tidak Sopan Dan Ramah	0	0,00
2	Kurang Sopan Dan Ramah	1	0,23
3	Sopan Dan Ramah	173	40,33
4	Sangat Sopan Dan Ramah	255	59,44
	JUMLAH	429	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-dukcapil> ataupun kotak saran yang ditempatkan di ruang pelayanan.

Rata-rata nilai Unsur penanganan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan adalah 3,93 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	0,70
2	Ada Tapi Tidak Berfungsi	1	0,23
3	Berfungsi Kurang Maksimal	20	4,66
4	Dikelola dengan Baik	405	94,41
	JUMLAH	429	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 3,58 kategori **“Sangat Baik”**. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi sarana prasarana yang

ada di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan tersedia dengan baik dan memadai sehingga dapat memberikan rasa nyaman pada penerima layanan.

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

NO	SARANA PRASARANA	JUMLAH	
		JUMLAH	%
1	Buruk	0	0,00
2	Cukup	12	2,80
3	Baik	156	36,36
4	Sangat Baik	261	60,84
	JUMLAH	429	100,00

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

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

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	KEGIATAN	TAHUN 2026			PENANGGUNG JAWAB
				4	5	6	
1.	Waktu Pelayanan	Perbaikan Pelayanan	1. Mengoptimalkan pelayanan online melalui WhatsApp dan aplikasi SIKAB TAJI PRIMA	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, Bidang PIAK
			2. Melakukan pendekatan pelayanan kepada masyarakat	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk Dan Bidang Pencatatan Sipil

			(pelayanan di Kecamatan, Pelayanan Jemput Bola)				
			3. Penerapan Identitas Kependudukan Digital	v	v	v	Bidang PIAK
			4. Memberikan edukasi pelayanan Online Adminduk melalui Inovasi JAAN CAKEP (Jari Anak Cukupi Administrasi Kependudukan)	v	v	v	Bidang PDIP
		Menerapkan layanan administrasi kependudukan terintegrasi	- Melakukan Evaluasi dan Pembinaan Kepada Petugas terkait penerapan pelayanan terintegrasi - Menerapkan pelayanan terintegrasi yaitu : - Akta Kelahiran KK dan KIA - Akta Kematian, KK dan KTP	v	v	v	Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil

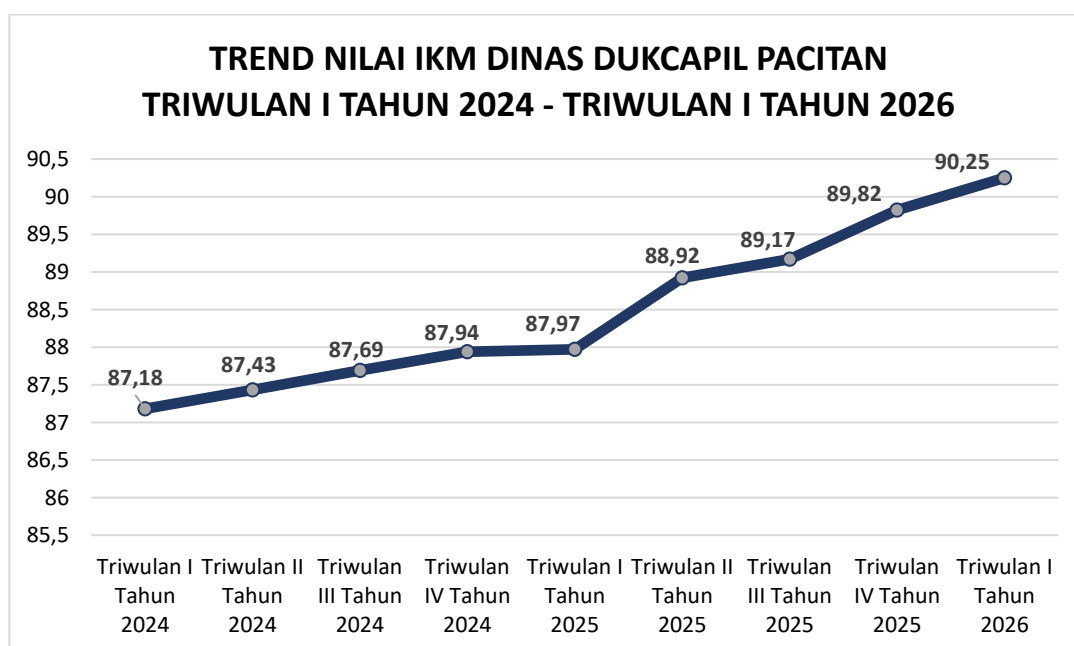
4.3 TREND NILAI SKM

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

Tabel 4.2

Trend Nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 – Triwulan I 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



Trend nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dari Triwulan I tahun 2024 sampai Triwulan I tahun 2026 terus meningkat. Melalui rencana tindak lanjut perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I 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 Januari – Maret tahun 2026 sebanyak 429 responden, dengan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,25 tergolong kategori “**SANGAT BAIK**”.
2. Nilai tertinggi dari unsur pelayanan yang diperoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah unsur biaya pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,95 masuk kategori “**SANGAT BAIK**”.
3. Nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,33 tergolong kategori “**SANGAT 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
Januari - Maret Tahun 2026

No	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dirga Ambara	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	HIDAYATINGSIH	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Winarsih	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	JAROT WIDIANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Aris Sugiarto	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	MARSONO	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	Khomsiyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Hasim	2	3	2	4	3	2	2	2	3
9	Anik istria	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	Tularji	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	fahma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	ANIK VITRIA ANGGRAINI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	ANIK VITRIA ANGGRAINI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	Devina Jiana M	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Bilqis Hanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	fahma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Muksin	4	4	3	4	4	4	4	4	3
18	Rio dewantara	3	3	2	3	3	3	3	4	3
19	Waginen	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	Rundi Hariyani	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	AGUS HARIAWAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Muksin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Sriatun skeb	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Eko handoyo aji	3	3	2	3	3	3	3	3	2
25	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	Prmdes cemeng	4	4	4	4	3	4	3	4	4
27	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	Retno Yulianingsih	4	4	3	4	4	3	3	4	4
29	Muksin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	Ardi Nur Septiyandoko	3	3	3	4	4	3	4	4	3
35	Marmoo	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	Sulasmini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Yoga	3	3	3	4	3	3	3	3	2
38	Diyah	3	4	3	4	3	3	3	4	4
39	Num khoirul annisak	3	3	3	4	3	3	3	4	3

40	Danis	4	4	3	4	3	3	4	4	2
41	Sujariato	3	4	4	4	3	3	3	4	3
42	Sujariato	3	4	4	4	3	3	3	4	3
43	Sujariato	3	4	4	4	3	3	3	4	3
44	Sujariato	3	4	4	4	3	3	3	4	3
45	Sujariato	3	4	4	4	3	3	3	4	3
46	Sujariato	3	4	4	4	3	3	3	4	3
47	Sujariato	3	4	4	4	3	3	3	4	3
48	Sujariato	3	4	4	4	3	3	3	4	3
49	Nanik Yueni	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	Wahyu budiono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Siti Komariah	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	Siti Komariah	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	Siti Komariah	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	Siti Komariah	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	Siti Komariah	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	Siti Komariah	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	Tri wahyuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Tri Winoto	3	4	3	4	3	3	3	3	3
59	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	Srihartini	3	3	3	4	3	3	3	4	2
61	mujiana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Ahmad Akbar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Rizal fakih uddin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Sajuri	3	4	3	4	4	4	4	4	3
65	Rizal fakih uddin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	TORIQ NUR HIDAYAT	4	4	3	4	4	3	3	4	4
67	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	Danang Ardiantoro	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Danang Ardiantoro	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	JAROT WIDIANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	JAROT WIDIANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	JAROT WIDIANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	JAROT WIDIANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Andi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Agung	3	4	3	4	3	3	3	4	4
76	Ruki agustina	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	Nanik Suryaningsih	3	4	4	4	3	4	4	4	4
78	Nanik Suryaningsih	3	4	4	4	3	4	4	4	4
79	Nanik Suryaningsih	3	4	4	4	3	4	4	4	4
80	Nanik Suryaningsih	3	4	4	4	3	4	4	4	4
81	Nanik Suryaningsih	3	4	4	4	3	4	4	4	4
82	Nanik Suryaningsih	3	4	4	4	3	4	4	4	4
83	Nanik Suryaningsih	3	4	4	4	3	4	4	4	4
84	Nanik Suryaningsih	3	4	4	4	3	4	4	4	4
85	Heri suprpto	4	4	3	3	4	4	3	4	3

86	Heri suprpto	4	4	3	3	4	4	3	4	3
87	Muksin	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	Diana Istyarini	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	SUKATMAN	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	Ismail	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Ismail	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Revandra Altafian Riski	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Muhammad Haidar Ali	4	3	3	4	3	4	3	4	2
94	Farida	4	3	3	4	3	3	3	4	3
95	ARI WIDIANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Dwi prasetiyo	3	3	3	4	3	3	3	1	3
97	Nur Aini	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	Khoirul Wafa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	KENZO ATHA PRADANA	3	1	3	4	3	3	3	4	3
100	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	iyam mariyam	3	3	3	4	3	3	3	3	2
103	ANDRI YULIANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	SUCI ROMELAH	4	4	4	4	4	4	4	4	2
105	Abdullah fatoni	4	3	4	4	3	3	3	4	4
106	Abdullah fatoni	4	3	4	4	3	3	3	4	4
107	Suluri	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	Suluri	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	Suluri	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	Suluri	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	Suluri	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	Suluri	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	Suluri	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	Suluri	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	Suluri	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	MUHAMMAD ZAKI JANUARSYAH	3	3	4	4	3	4	4	4	4
117	MUHAMMAD ZAKI JANUARSYAH	3	3	4	4	3	4	4	4	4
118	MUHAMMAD ZAKI JANUARSYAH	3	3	4	4	3	4	4	4	4
119	MUHAMMAD ZAKI JANUARSYAH	3	3	4	4	3	4	4	4	4
120	Tria Dara Priwidia Sadella	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	Andrianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	Yulianti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Uun Atnisya P.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	Imam doyo	3	3	3	4	4	3	3	4	4
126	Afif	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	Purwanto	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	Oka Degianto	3	3	3	4	3	3	3	3	2

129	Weni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	bambang suhartono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Agus Ari Wibowo	4	4	4	4	3	4	3	4	4
132	Khoirul imam mushollin	4	3	3	4	3	3	3	4	3
133	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	Muhammad ichsan permadi	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	Trimo Yuwono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Bambang Setyo Wahono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Winnarsehar	3	4	4	4	3	4	3	4	4
142	REFINO ARIFKY MANGODE	3	2	2	2	3	3	3	3	2
143	Yayan Eko suyanto	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	Ade prihatin rohmat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Yuka Bulan Mareta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	MARSI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Didik Setiawan	4	3	3	4	4	4	4	4	3
148	SUTRISNO	4	4	3	4	4	3	4	4	4
149	MARSI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Hendrik irawan	4	3	3	3	3	4	4	4	4
151	Jokowi	4	4	3	4	4	4	4	4	4
152	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	PANDU HARYA YUDHA PRAWIRA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
154	RIRIN	3	4	3	4	3	3	3	4	3
155	Saiful anwar	3	3	3	4	3	4	4	4	4
156	Franata	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	Krisniawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	Erik dwi priambodo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Gilangalex	4	4	3	4	4	4	3	4	4
161	Nur ani	3	3	3	4	3	3	4	4	2
162	Sriyanto	4	3	3	4	4	4	3	4	4
163	ANITA PURNAMASARI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Wulan fitriana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	Okky Swastika	4	4	4	4	4	3	4	4	4
166	Ahmad Rafie Ardiyan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	NANDI SUPRIYANTO	3	3	3	3	3	3	3	4	3
169	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	Sidik	3	4	3	4	3	3	3	4	4
171	Rani Okta Saputri	3	3	3	4	3	3	3	1	3
172	Hartady	3	4	3	4	4	3	4	4	3
173	Heru Sursnto	3	4	3	4	3	3	3	4	3
174	Fahriyan Ilham Fauzi	3	3	3	4	3	3	3	4	3

175	BAYU IHWAN FADLLY	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	resky utami	4	3	3	4	4	4	4	4	4
177	Arianto	3	4	4	4	4	4	4	4	4
178	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	Abdul sarif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	Jumanto	3	3	3	4	3	3	4	1	3
181	Murtini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	Slamet riyadi	2	2	2	3	3	2	3	3	3
183	Manan	4	4	4	4	4	3	4	4	3
184	Agus Muhammad asrori	3	3	3	4	3	3	3	4	3
185	SRI WIDAYATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	Ivan Pribadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	Siti Sangadah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Haryuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Susi Herawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	Sri Rahyuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	Fika Rahmawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	Sularmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Diyan Purwandari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	Erna Nur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	Rulyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	Firyal Firdaus	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	Unik Widowati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	Siti Rukmini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	Siti Naimah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	Indah Sulistyaningrum	4	4	4	4	4	3	4	4	3
202	Mira Y	4	4	4	4	4	3	4	4	4
203	Wahyudi Rusdianto	4	4	4	4	4	4	3	4	4
204	Andri Nur W	4	4	4	4	4	3	4	4	4
205	Agustin Fitria W	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	Lilis K	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	Diana Anggarwati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	RIZKY RUANDA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
209	Samsul	3	3	3	4	3	3	3	4	4
210	Samsul	3	3	3	4	3	3	3	4	4
211	Susi Sartika zeliwu	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	aneto GISAMARSDA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
213	NADIRA ANGGUN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
214	NADIRA ANGGUN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
215	AULIATUL JANAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	Lana	4	4	3	3	3	3	3	3	4
217	Eko Prayitno	3	3	3	4	3	3	3	4	4
218	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	Indah Pertiwi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	agus salim	4	4	4	4	3	3	3	4	3

267	yeni widiyaningrum	3	3	3	3	3	3	4	4	3
268	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
269	RIFKI YULI ERNANDA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
270	Indah Puspitasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	Siti aminah	3	3	4	4	3	3	3	4	3
272	BAYU RAMDANI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
273	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
274	Muksin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	Hadi	3	4	3	4	3	3	4	4	4
276	Tomy Mashuri	4	3	3	4	4	4	3	4	4
277	Miftahudin abas	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	Evit candra	3	3	3	4	3	3	4	4	4
279	WAWAN KUSTIAWAN	4	4	4	4	4	4	3	4	3
280	PITRI HANDAYANI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
281	SANDRA YUNITA DEVIANI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
282	Ricki Reza rifendi	3	3	3	4	3	3	3	3	3
283	Riris Amaylia Putri	3	3	3	4	3	3	3	4	2
284	Boiyem	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
286	Manan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
287	Muksin	4	4	4	4	4	4	4	4	3
288	sukiman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
289	Rohmat widodo	3	3	3	4	3	4	3	4	3
290	Rohmat widodo	3	3	3	4	3	4	3	4	3
291	Syaiful ma'ruf	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	Sulis Mufidah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	Wahyu K	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	Denis Deni P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	Erwin ernawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	Rohma Nur A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	Moh Syaiful	4	4	4	4	4	4	3	4	4
298	Yunitasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	Rizki Ismail	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	Hanif Arif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	Adi cahya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	Frendy Afandi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	Satria Yulis W	4	4	4	4	4	4	4	4	3
304	Faridha Ishak	4	4	4	4	4	4	3	4	4
305	Wiwik fitria	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	Wiwik fitria	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	RADITYA PAKSI KINANTAKA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
308	Frendi Triwibowo	3	3	3	4	3	3	3	4	3
309	Riwinarto	3	3	3	4	3	3	3	4	3
310	Suwarno	4	4	4	4	3	4	4	4	3
311	siti nasidaria	4	3	3	4	4	4	4	4	3
312	Sutarto	3	3	3	4	4	4	4	4	4

405	Rizky Mudya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	Ari Setiawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	Achmad Hidayat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	Wisnu Yulianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	Rian Dwi Saputro	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	Ahmad Abu Bakar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	Moh Muhibuddin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	Putri Nawangsari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	Andi Kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	Sularmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	Joko bobi susanto	3	2	3	4	3	3	4	4	4
416	Khoirul umam	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	Nuraini Dwi Novitasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	Genta Hadi S	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	Sumarsono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	Rahayu Kusumawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
421	Desi Anitasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
422	Khoirul Anam	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	Erika Setiawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	KATIMAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3
425	Zaki Arsyaka	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	Andrianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	Anam Mubarak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	Ahmadi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
429	Misbahul munir	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,58	3,61	3,56	3,95	3,57	3,60	3,59	3,93	3,58
	NRR Tertimbang per Unsur	0,39	0,40	0,39	0,43	0,39	0,40	0,39	0,43	0,39
	Jumlah NRR Tertimbang	3,61								
	Jumlah NRR Tertimbang * 25	90,25								

Keterangan :

IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
U1 – U9	: Unsur Pelayanan
U1	: Persyaratan
U2	: Prosedur
U3	: Waktu Pelayanan
U4	: Biaya/ Tarif
U5	: Produk Pelayanan
U6	: Kompetensi Pelaksana
U7	: Perilaku Pelaksana
U8	: Penanganan Pengaduan
U9	: Sarana Prasarana

NRR : Nilai Rata-Rata
NRR per unsur : Jumlah Nilai Per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi
NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

Pacitan, 6 April 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN PACITAN



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