



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN

2024

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Blitar

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Tangkapan Layar Kuesioner pada aplikasi SuKMa-E.....	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	19
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan adminduk yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar adalah tim yang disusun berdasarkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA E-Jatim. Pertanyaan yang ada pada aplikasi sukma e jatim terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan pertanyaan tersebut yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan serta terkirim via whatsapp melalui notifikasi aplikasi. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 Juli 2024	1 Hari
2.	Pengumpulan Data	2 Juli – 10 Desember 2024	100 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	11 Desember 2024	1 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	11 Desember 2024	1 Hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester 2 tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 10000 permohonan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 500 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 590 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	346	59%
		PEREMPUAN	244	41%
2	USIA	<15 th	6	1%
		15-25 th	137	23%
		26-35 th	184	31%
		36-45 th	129	22%
		>45 th	134	23%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERMOHONAN ADMINDUK	590	100%

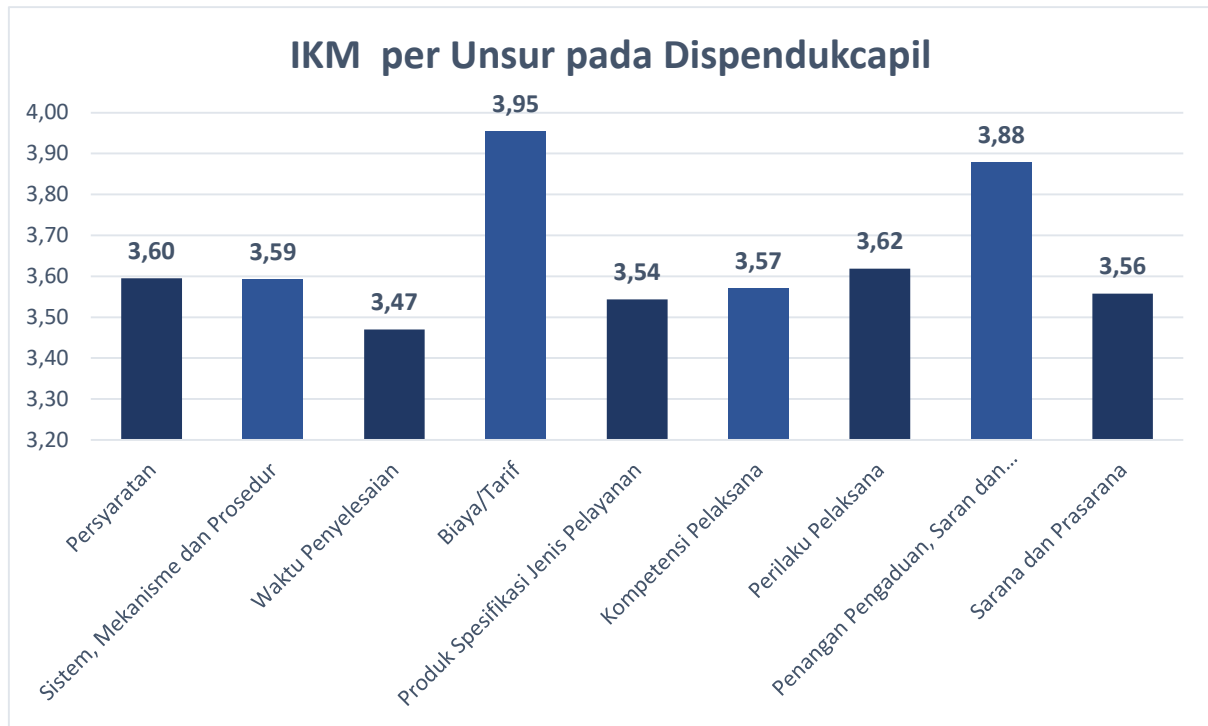
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur di Semester 1 dan Semester 2

NO	UNSUR	SEMESTER I	SEMESTER II	SKM TH. 2024
1	2	3	4	5 = (3+4)/2
1.	Persyaratan	86,25	93.52	89,89
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86,25	93.35	89,8
3.	Waktu Penyelesaian	82,25	91.23	86,74
4.	Biaya/Tarif	98,25	99.45	98,85
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,25	92.92	88,59
6.	Kompetensi Pelaksana	85,5	93.01	89,26
7.	Perilaku Pelaksana	87	93.94	90,47
8.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,75	98.14	96,95
9.	Sarana dan Prasarana	85	92.88	88,94
TOTAL		93,25	86,96	90,11

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur terendah pada SKM tahun 2024, terdapat pada U3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai IKM 3,47 atau nilai konversi sebesar 86,74. Unsur terendah berikutnya terdapat pada U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) dengan nilai IKM 3,54 atau nilai konversi sebesar 88,59. Untuk unsur terendah yang ketiga yaitu U9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai IKM 3,56 atau nilai konversi sebesar 88,94.
2. Unsur Tertinggi pada SKM tahun 2024, terdapat pada U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai IKM 3,95 atau nilai konversi sebesar 98,85. Unsur tertinggi berikutnya terdapat pada U8 (Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai IKM 3,88 atau nilai konversi sebesar 96,95. Untuk unsur tertinggi yang ketiga yaitu U7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai IKM 3,62 atau nilai konversi sebesar 90,47.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Terdapat beberapa pengaduan terkait waktu penyelesaian permohonan, yang khusus menjadi perhatian adalah waktu pengiriman dokumen yang tidak tepat waktu
- Belum adanya antrian khusus ke bagian informasi sehingga membuat pemohon harus berdesakan untuk antri di depan meja informasi
- Kurang jelasnya penyampaian informasi tentang persyaratan permohonan yang membuat pemohon harus bolak balik

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Untuk waktu penyelesaian permohonan, Dpendukcapil dihadapkan dengan permasalahan kurangnya tenaga input data (operator) yang menyebabkan adanya

antrian permohonan dan juga belum sempurnanya sistem monitoring permohonan secara langsung kepada petugas pelayanan

- Untuk sarana dan prasarana, khususnya ruang informasi yang tergabung dengan ruang layanan menyebabkan banyaknya antrian di meja informasi sehingga perlu penataan ruang layanan yang lebih bagus serta efektif untuk pelayanan ke depan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

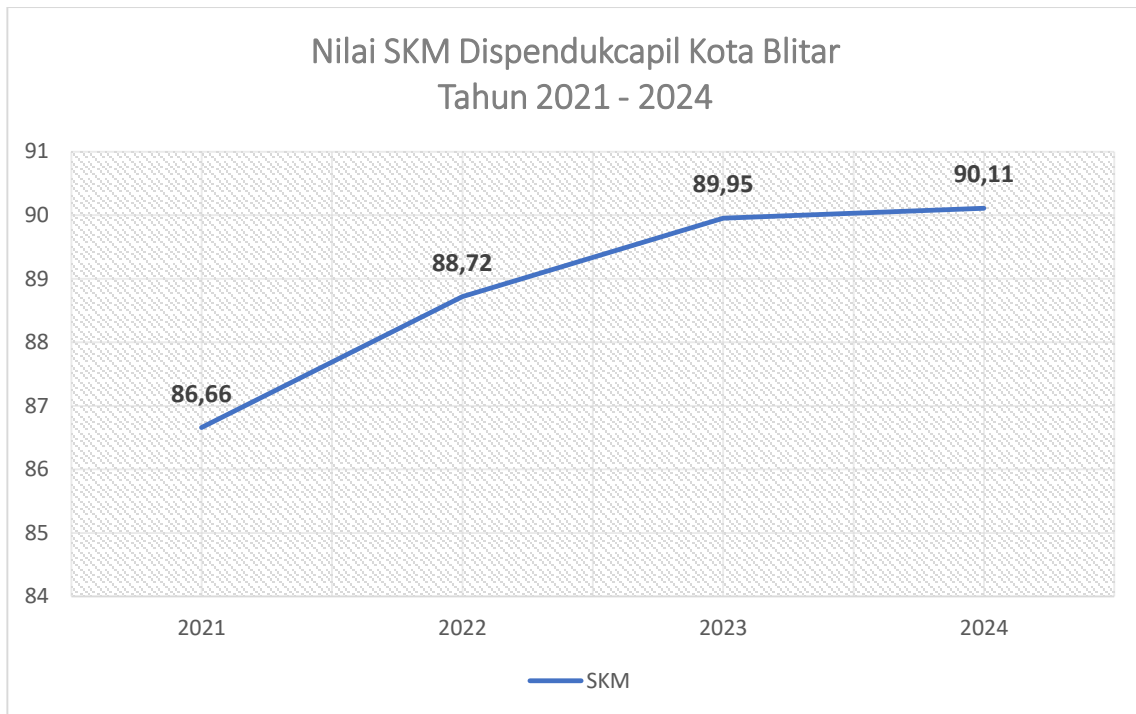
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan serta memastikan kualitas pelayanan dan penerapan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku, serta melakukan monitoring evaluasi secara berkala terhadap petugas layanan,	√	√	√	√	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2	Produk Layanan	Melakukan monitoring evaluasi terhadap produk layanan yang diberikan berjalan sesuai Standart Pelayanan yang telah disepakati, dan membuat	√	√	√	√	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

		notifikasi produk layanan di dalam sistem untuk memudahkan petugas layanan dalam memberikan dokumen adminduk					
3	Sarana Prasarana	Merancang ruang khusus bagian informasi sebagai sterilisasi pemohon yang akan mengajukan permohonan dan menambah jumlah SDM di bagian informasi untuk mempercepat dalam memberikan pelayanan. Menyiapkan antrian khusus di bagian informasi	√	√	√	√	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2024. ini membuktikan bahwa mutu pelayanan yang sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum, masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar pada aplikasi Sukma E Jatim pada Tahun 2024 adalah sebesar 90,11 pada kategori Sangat Baik. Dan setiap tahunnya mulai tahun 2021 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami peningkatan.
2. Unsur Tertinggi dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah unsur biaya/tarif (U4) yaitu sebesar 98,85 dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 96,45.
3. Unsur Terendah dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah unsur Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 86,74 dan unsur Produk Layanan (U5) sebesar 88,59 yang semuanya tergolong kategori Baik.

Kota Blitar, 11 Desember 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Blitar



WAHYUDI EKO SURONO, S.Sos, M.M

NIP. 197202161996021002

LAMPIRAN

1. Tangkapan Layar Kuesioner pada aplikasi SuKMa-E

Sumber : Website Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur

Link Akses : <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1509>

The screenshot shows the registration page of the SuKMa-E application. At the top, there are logos for 'CETAR' (with the tagline 'LAKU BERSAMA & BERSAMA SAMA MELAKUKAN AMBILAN RESORSE') and 'OPTIMIS JATIM BANGKIT'. Below the logos, the text reads 'Selamat Datang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dispendukcapil KOTA BLITAR'. The main content area is titled 'Form pengisian profil responded' and contains four input fields: 'Nama', 'Ulang', 'Nomor HP', and 'Laki-Laki' (with a dropdown arrow). An illustration of people at a service counter is on the left. A 'MASUK SURVEI' button is located at the bottom right.

The screenshot shows a survey question on the SuKMa-E application. At the top, there are logos for 'CETAR' (with the tagline 'LAKU BERSAMA & BERSAMA SAMA MELAKUKAN AMBILAN RESORSE') and 'OPTIMIS JATIM BANGKIT'. Below the logos, the text reads 'Selamat Datang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dispendukcapil KOTA BLITAR'. The main content area features an illustration of a balance scale with a female symbol on the left and a male symbol on the right. The text asks: 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.' Below the text are four radio button options: 'Tidak sesuai', 'Kurang sesuai', 'Sesuai', and 'Sangat sesuai'. A progress indicator at the bottom left shows '1 of 8 Completed'. A 'NEXT QUESTION' button is located at the bottom right.





Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dipendukung
KOTA BLITAR



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Tidak mudah, Kurang mudah,
 Mudah, Sangat mudah,

1 of 4 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION





Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dipendukung
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tidak cepat, Kurang cepat,
 Cepat, Sangat cepat.

2 of 4 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION





Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dipendukung
KOTA BLITAR




Bagaimana pendapat Saudara tentang keajaiban biaya/tarif dalam pelayanan.


Sangat mahal Cukup mahal
 Murah Gratis.

3 of 4 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION



Selamat Datang
Survei Reputasi Masyarakat
Pada
Dispendukcapil
KOTA BLITAH



Bagaimana pendapat Saudara tentang keabsahan praktik pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Tidak sesuai Kurang sesuai
 Sesuai Sangat sesuai

4 of 5 completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION



Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dispendukcapil
KOTA BLITAH



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten Kurang kompeten
 Kompeten Sangat kompeten

5 of 5 completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION



Selamat Datang
Survei Reputasi Masyarakat
Pada
Dispendukcapil
KOTA BLITAH



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait keapakan dan keramahan

Tidak sopan dan ramah Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah

6 of 6 completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION




CETAR
Center for e-Service & e-Business

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Dispendukcapil
 KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak ada

Berfungsi kurang maksimal

Ada tetapi tidak berfungsi

Disalola dengan baik

1 of 5 Complete

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION




CETAR
Center for e-Service & e-Business

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Dispendukcapil
 KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk

Baik

Cukup

Sangat Baik

1 of 5 Complete

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION

2. Hasil Olah Data SKM

1	No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
2		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Umur	Jenis Kelamin	No Hp
3	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3	19	Laki-Laki	8,57342E+11
4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	35	Laki-Laki	85632492332
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	Laki-Laki	87872236799
6	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	50	Perempuan	85604185157
7	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	24	Perempuan	85748854182
8	6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	24	Perempuan	85748854182
9	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Laki-Laki	85735110347
10	8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	Laki-Laki	8125975841
11	9	3	3	2	4	3	4	4	4	2	48	Laki-Laki	85606118360
12	10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	30	Laki-Laki	85852436695
13	11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	Laki-Laki	85869507417
14	12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	22	Perempuan	83897180396
15	13	3	2	3	3	3	3	3	3	2	28	Perempuan	85939490313
16	14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	70	Laki-Laki	81233024228
17	15	3	3	2	4	3	3	3	4	2	21	Laki-Laki	89632761060
18	16	4	4	4	4	4	4	3	4	3	32	Laki-Laki	81333164480
19	17	4	4	3	4	3	3	4	4	4	31	Laki-Laki	85895556699
20	18	4	4	3	4	3	3	4	4	4	31	Laki-Laki	85895556699
21	19	3	3	2	4	3	3	4	4	3	27	Laki-Laki	8569030315
22	20	4	3	3	4	3	4	3	4	4	45	Laki-Laki	85649345700
23	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Perempuan	85852667885
24	22	3	4	4	4	3	4	3	4	3	48	Laki-Laki	85655210101

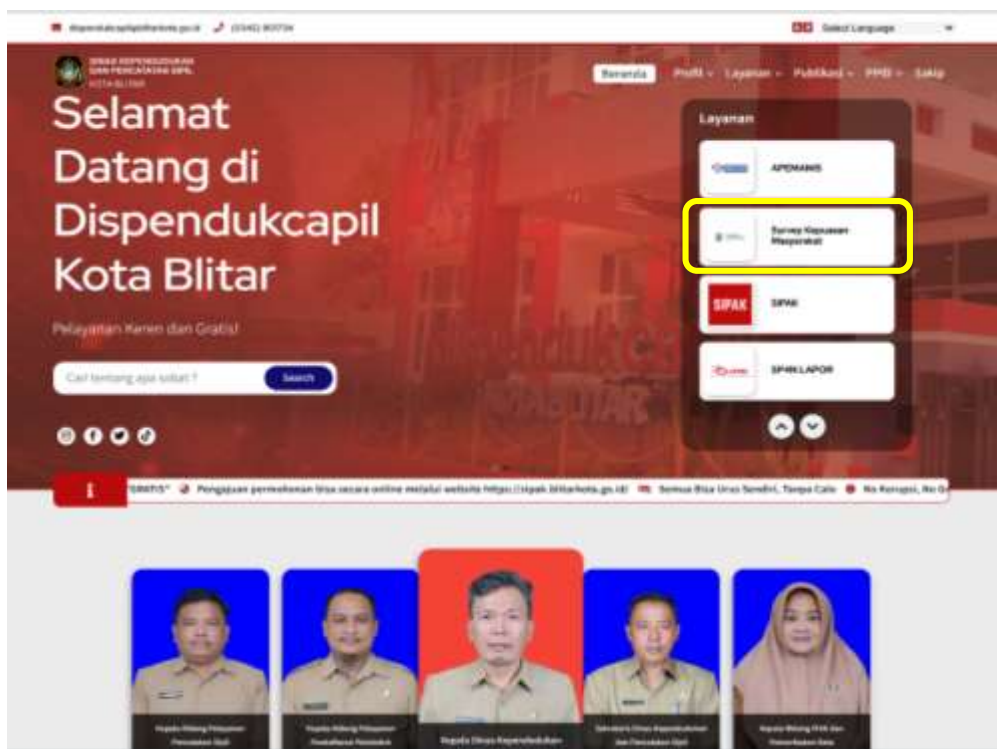
570	568	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	Perempuan	85732734859
571	569	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	Perempuan	8,52233E+11
572	570	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	Perempuan	85855375564
573	571	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	81916634712
574	572	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	81916634712
575	573	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	85933089306
576	574	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	Laki-Laki	87790001927
577	575	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	Laki-Laki	85732215635
578	576	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Laki-Laki	85232949824
579	577	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	Perempuan	85232949824
580	578	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	85737031059
581	579	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	Perempuan	82335142214
582	580	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	Perempuan	82335142214
583	581	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	Perempuan	85775775863
584	582	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Laki-Laki	89509575394
585	583	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Perempuan	82132931910
586	584	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	Perempuan	85850426282
587	585	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Perempuan	85651037372
588	586	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	Laki-Laki	85741741248
589	587	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	Perempuan	81235639683
590	588	3	3	3	4	3	3	3	3	2	38	Laki-Laki	85971794157
591	589	3	3	3	3	3	3	3	4	2	56	Perempuan	82233311505
592	590	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	Laki-Laki	87864608358
593	Nilai/Unsur	2207	2203	2153	2347	2193	2195	2217	2316	2192			
594	NRR/Unsur	3.74	3.73	3.65	3.98	3.72	3.72	3.76	3.93	3.72			
595	NRR/Unsur X 25	93.52	93.35	91.23	99.45	92.92	93.01	93.94	98.14	92.88			
596	NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.41	0.4	0.44	0.41	0.41	0.41	0.43	0.41			
597	JML NRR IKM TERTIMBANG					3.73							
598	JML NRR IKM TERTIMBANG x 25					93.25							

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

- a. Penyebarluasan informasi SKM melalui *Front Office* Pelayanan Adminduk



- b. Penyebarluasan informasi SKM secara daring
Website Dispendukcapi Kota Blitar (<https://dispendukcapi.blitarkota.go.id/beranda>)



- c. Website Sistem Informasi Pelayanan AdminduK - SIPAK
(<https://sipak.blitarkota.go.id/>)

