



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tribulan I

Tahun 2025

Disusun oleh

**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL**

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 mengamalkan 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	2 Januari 2025	1 Hari
2.	Pengumpulan Data	2 Januari – 31 Maret 2025	90 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	7 April 2025	1 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	8 April 2025	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 3 bulan adalah sebanyak 3000 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 196 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	140	55%
		PEREMPUAN	115	45%
2	USIA	<15 th	1	0.4%
		15-25 th	44	17.3%
		26-35 th	63	24.7%
		36-45 th	71	27.8%
		>45 th	76	29.8%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERMOHONAN ADMINDUK	255	100%

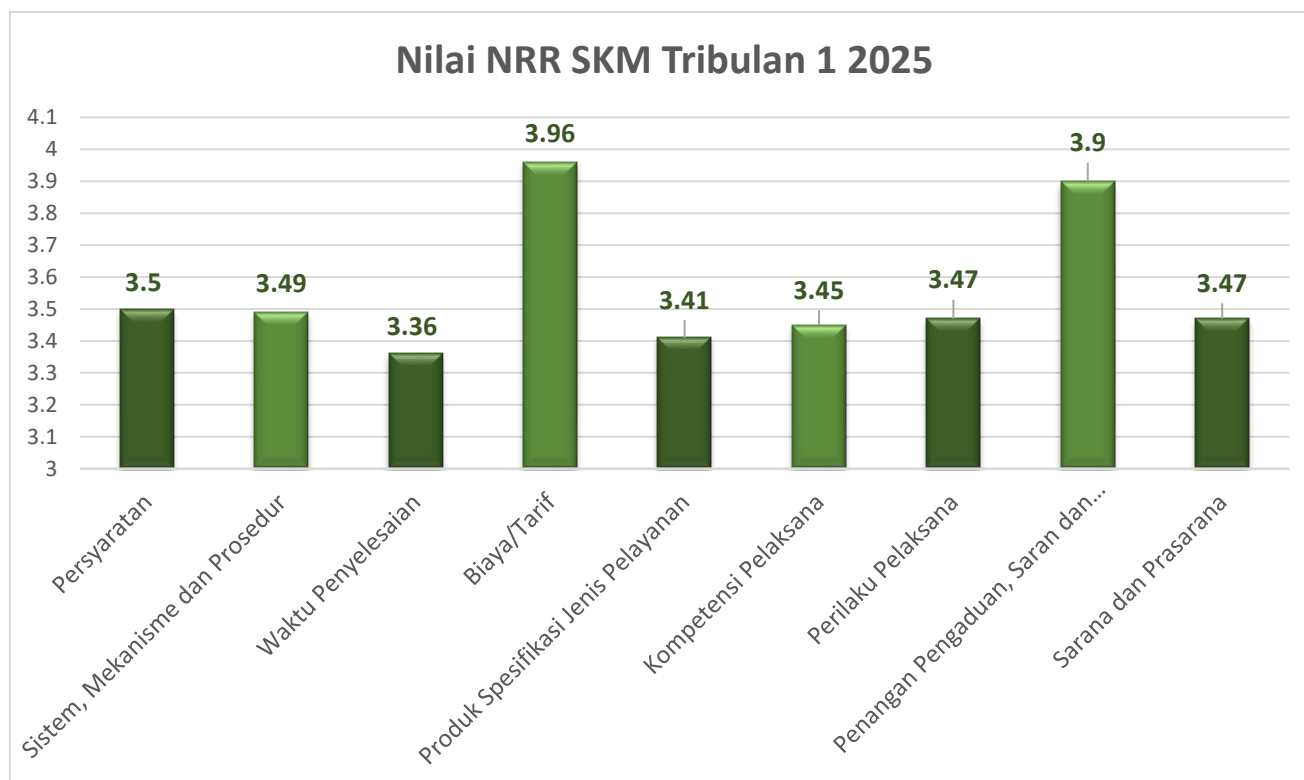
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur di Tirbulan 1 Tahun 2025

NO	UNSUR	Nilai SKM
1	2	3
1.	Persyaratan	87.5
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	87.25
3.	Waktu Penyelesaian	84
4.	Biaya/Tarif	99
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.25
6.	Kompetensi Pelaksana	86.25
7.	Perilaku Pelaksana	86.75
8.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.5
9.	Sarana dan Prasarana	86.75
TOTAL		88.06

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur terendah SKM pada tribulan 1 tahun 2023, terdapat pada U3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai IKM 3,36 atau nilai konversi sebesar 84. Unsur terendah berikutnya terdapat pada U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) dengan nilai IKM 3,41 atau nilai konversi sebesar 85,25. Untuk unsur terendah yang ketiga yaitu U6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai IKM 3,45 atau nilai konversi sebesar 86,25.
2. Unsur Tertinggi SKM pada tribulan 1 tahun 2025, terdapat pada U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai IKM 3,96 atau nilai konversi sebesar 99. Unsur tertinggi berikutnya terdapat pada U8 (Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai IKM 3,9 atau nilai konversi sebesar 97,5. Untuk unsur tertinggi yang ketiga yaitu U1 (Persyaratan) dengan nilai IKM 3,5 atau nilai konversi sebesar 87,5.

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 serta waktu penyelesaian proses permohonan.
- Sebagian penyampaian produk layanan yang diterima pemohon tidak sesuai dengan permohonan
- SDM yang kurang di bagian Front Office Ketika proses penerimaan dan pengambilan dokumen permohonan menyebabkan antrian yang menumpuk, serta masih rendahnya kompetensi terkait adminduk bagi SDM yang baru masuk.

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

- Untuk waktu penyelesaian permohonan dan produk layanan, Dispendukcapil diharapkan segera mereview SPP dan SOP yang telah ditetapkan serta

mempublikasikan jangka waktu penyelesaian kepada masyarakat dan juga belum sempurnanya sistem monitoring permohonan secara langsung kepada petugas pelayanan

- Untuk kompetensi pelaksana, Dispendukcapil akan segera mengusulkan penambahan pegawai serta memberikan bimbingan teknis adminduk khususnya bagi SDM yang baru masuk.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

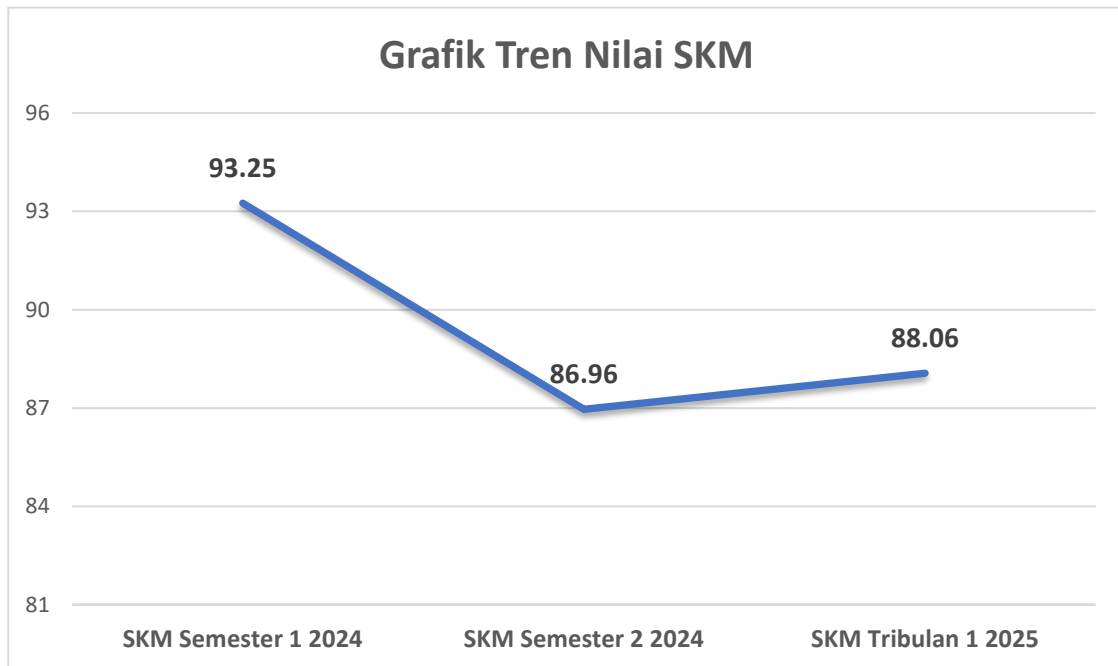
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 serta monitoring pengiriman dan penerapan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku		√	√	√	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 notifikasi produk layanan		√	√	√	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

		di dalam sistem untuk memudahkan petugas layanan dalam memberikan dokumen adminduk					
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan bimbingan teknis secara khusus kepada petugas layanan yang baru masuk dan melakukan monitoring evaluasi secara berkala terhadap petugas layanan,		√	√	√	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 jika SKM dijalankan tiap tribulan terjadi perubahan naik turun pada nilai SKM. Akan tetapi standar nilai mutu pelayanan masih dalam kategori 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 Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar pada aplikasi Sukma E Jatim pada Tribulan 1 Tahun 2025 adalah sebesar 88,06 pada kategori Baik.
2. Unsur Tertinggi dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah unsur biaya/tarif (U4) yaitu sebesar 99 dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 97,5.
3. Unsur Terendah dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah unsur Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 84 dan unsur Produk Layanan (U5) sebesar 85,25 yang semuanya tergolong kategori Baik.

Blitar, 8 April 2025

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 displays the home screen of the SuKMa-E application. At the top, there are logos for the local government and the 'CETAR' (Cepat, Efektif & Efisien, Tanggung, Transparan, Akuntabel, Responsif) and 'OPTIMIS JATIM BANGKIT' initiatives. The main heading reads 'Selamat Datang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dispendukcapil KOTA BLITAR'. Below this, there is an illustration of people at a service counter. The 'Form pengisian profil responded' section contains four input fields: 'Nama', 'Umur', 'Nomor Hp', and 'Laki-Laki' (with a dropdown arrow). A 'MULAI SURVEI' button is located at the bottom right.

This screenshot shows a survey question within the application. The header is identical to the previous screen. The question asks, 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.' (How do you think about the suitability of service requirements with the type of service?). There are four radio button options: 'Tidak sesuai.' (Not suitable), 'Kurang sesuai.' (Less suitable), 'Sesuai.' (Suitable), and 'Sangat sesuai.' (Very suitable). An illustration of a balance scale with a female symbol on one side and a male symbol on the other is shown on the left. At the bottom left, a progress indicator shows '1 of 11 Completed'. A 'NEXT QUESTION' button is at the bottom right.




CETAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP, TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dispendukcapil
KOTA BLITAR



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak mudah.
☐ Kurang mudah.

☐ Mudah.
☐ Sangat mudah.

2 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION




CETAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP, TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dispendukcapil
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Tidak cepat.
☐ Kurang cepat.

☐ Cepat.
☐ Sangat cepat.

3 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION




CETAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP, TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dispendukcapil
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal
☐ Cukup mahal

☐ Murah
☐ Gratis

4 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Dispendukcapil
 KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Tidak sesuai ☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai ☐ Sangat sesuai

5 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Dispendukcapil
 KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐ Tidak kompeten ☐ Kurang kompeten
☐ Kompeten ☐ Sangat kompeten

6 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Dispendukcapil
 KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

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

7 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION




CETAR
CEPAT · EFEKTIF & EFISIEN · TANGGAP
TRANSPARAN · AKUNTABEL · RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada

Dispendukcapil

KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada
 ☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal
 ☐ Dikelola dengan baik.

8 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION




CETAR
CEPAT · EFEKTIF & EFISIEN · TANGGAP
TRANSPARAN · AKUNTABEL · RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada

Dispendukcapil

KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

☐ Buruk
 ☐ Cukup

☐ Baik
 ☐ Sangat Baik

9 of 11 Completed

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	NAMA	UMUR	JENIS KELAK	NOMOR TE	KEGIATAN
3															
4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4 Rizky Adhitya	25	Laki-Laki	081394465445	
5	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4 PRIHATIN H	45	Perempuan	085798455318	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 ABDUL HAR	43	Laki-Laki	085648282088	
7	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2 Kholify Jam	18	Laki-Laki	083103204275	
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Haris Ardian	44	Laki-Laki	082134827888	
9	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3 Heni Dwi Ka	34	Perempuan	0859175614036	
10	7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3 Diah	43	Perempuan	08113612627	
11	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3 Asrumi	48	Perempuan	085815041450	
12	9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3 Fitriani	34	Perempuan	085648784998	
13	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Purwanto	43	Laki-Laki	081333220811	
14	11	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3 Donny Setya	23	Laki-Laki	082337558214	
15	12	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3 Mochamad	17	Laki-Laki	085798207847	
16	13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4 Dhika	23	Laki-Laki		
17	14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3 ardyan	33	Laki-Laki	085815618310	
18	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Mohamad S	50	Laki-Laki	085883763350	
19	16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4 Ina Rahayu	30	Perempuan	081217856175	
20	17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Devis Yusof	34	Laki-Laki	082131719305	
21	18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2 SITI ANDAY	39	Perempuan	085735705941	
22	19	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4 Rohmiatin	56	Perempuan	085231914353	
23	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 AGUS KARI	48	Laki-Laki	081615742111	
24	21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3 Saiful abidin	50	Laki-Laki	085649838864	
25	22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3 Saiful abidin	50	Laki-Laki	085649838864	
26	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Taru Setiaw	54	Laki-Laki	08125215309	
27	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sanjaya Iwa	40	Laki-Laki	081333270190	

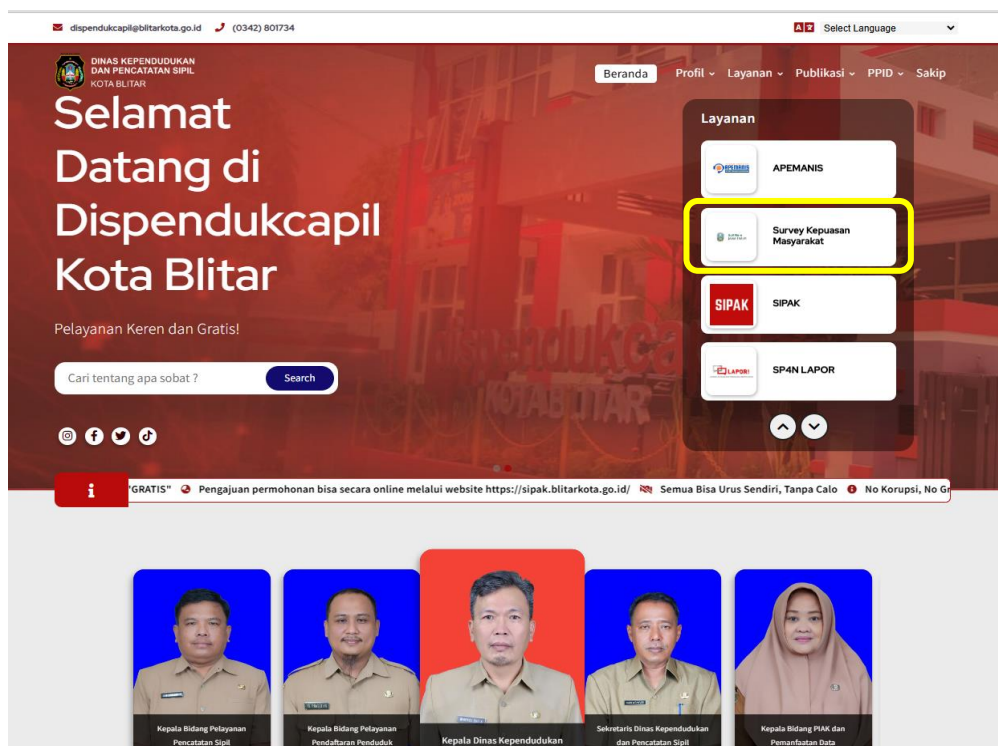
238	235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kristiana Pu	23	Laki-Laki		
239	236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Irvan wibow	25	Laki-Laki	085736257535	
240	237	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Santi andria	47	Perempuan	085735406248	
241	238	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Mei handay	35	Perempuan	085708894995	
242	239	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Ribut Tinaw	68	Perempuan	082255464130	
243	240	4	4	3	4	3	3	3	4	3	IWAN SANT	56	Laki-Laki	082131611717	
244	241	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Ajat Sudraja	49	Laki-Laki	085736757888	
245	242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Novi Kumal	41	Perempuan	085745815489	
246	243	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rizki Dwi Pr	30	Laki-Laki	089664766667	
247	244	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Khoirun Nik	41	Perempuan	081331772164	
248	245	3	3	4	4	4	3	3	4	3	M Abd rouf	37	Laki-Laki	081330825781	
249	246	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Muadib	35	Laki-Laki	08563527388	
250	247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Galang	16	Laki-Laki	081234970328	
251	248	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Suenar	66	Laki-Laki		
252	249	3	3	3	4	3	3	3	4	4	ARGO WIJA	23	Laki-Laki	088994047223	
253	250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOHAMAD	53	Laki-Laki	081334396914	
254	251	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Pandu Yoga	16	Laki-Laki	089529266500	
255	252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Paula Zulqu	33	Laki-Laki	082139201043	
256	253	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Donny	51	Laki-Laki		
257	254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Irvan wibow	25	Laki-Laki	085736257535	
258	255	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rista	22	Perempuan	085797114279	
259	Nilai/Unsur	893	891	856	1010	870	879	886	995	886					
260	NRR/Unsur	3.5	3.49	3.36	3.96	3.41	3.45	3.47	3.9	3.47					
261	NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.38	0.37	0.44	0.38	0.38	0.38	0.43	0.38					
262	JML NRR IKM TERTIMBANG	3.52													
263	JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	88.06													

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

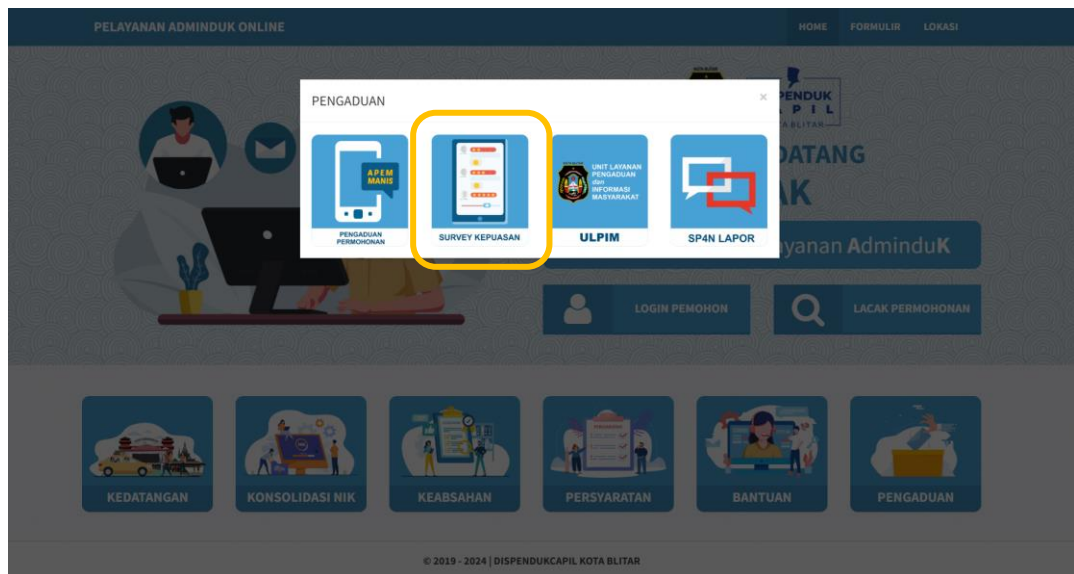
- a. Penyebarluasan informasi SKM melalui *Front Office* Pelayanan Adminduk



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



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



- d. Melalui Notifikasi aplikasi pelayanan SIPAK menggunakan Whatsapp

