



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tribulan III

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 mengamankan 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 2025	1 Hari
2.	Pengumpulan Data	1 Juli – 30 September 2025	90 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-2 Oktober 2025	2 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	3 Oktober 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 di tribulan ke III 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 444 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	223	50,2%
		PEREMPUAN	221	49,8%
2	USIA	<15 th	2	0,5%
		15-25 th	76	17,1%
		26-35 th	129	29,1%
		36-45 th	106	23,9%
		>45 th	131	29,5%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERMOHONAN ADMINDUK	444	100%

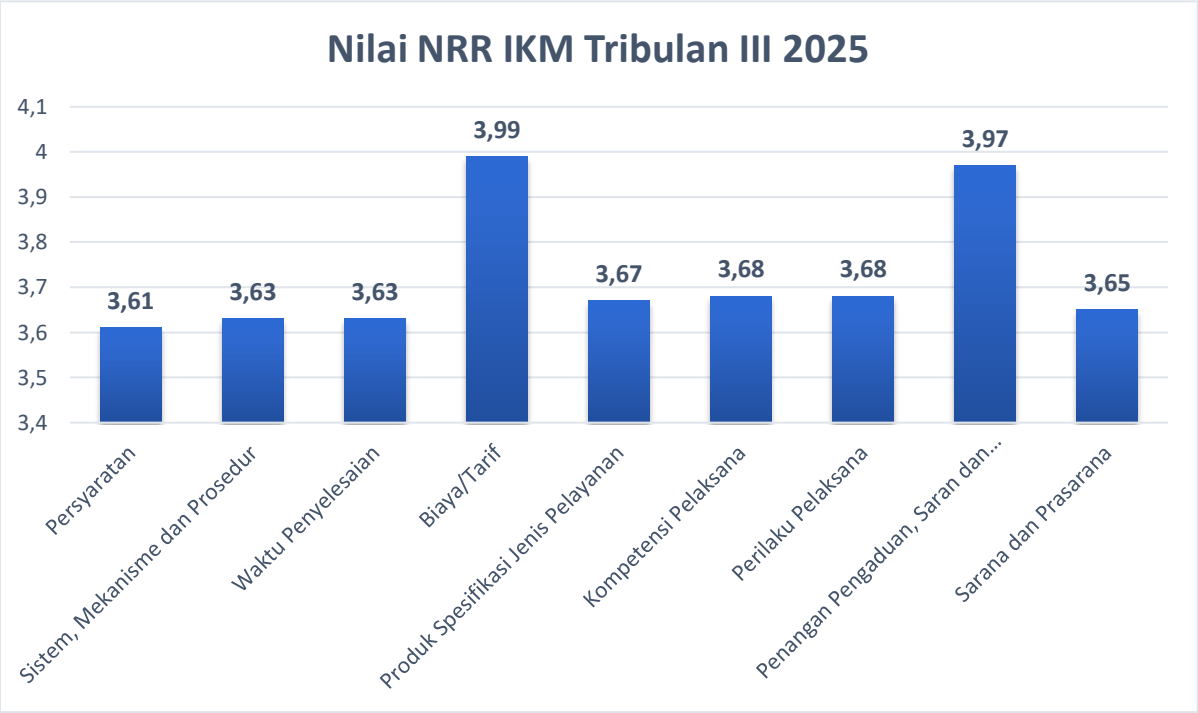
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur di Trlbulan III Tahun 2025

NO	UNSUR	TRIBULAN III
1	2	3
1.	Persyaratan	90.25
2.	Sistem. Mekanisme dan Prosedur	90.75
3.	Waktu Penyelesaian	90.75
4.	Biaya/Tarif	99.75
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.75
6.	Kompetensi Pelaksana	92
7.	Perilaku Pelaksana	92
8.	Penangan Pengaduan. Saran dan Masukan	99.25
9.	Sarana dan Prasarana	91.25
TOTAL		92.25

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Tribulan III 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 III tahun 2025. terdapat pada U1 (Persyaratan) dengan nilai IKM 3.61 atau nilai konversi sebesar 90.25. Unsur terendah berikutnya terdapat pada U2 (Sistem, Mekanisme Prosedur) dengan nilai IKM 3.63 atau nilai konversi sebesar 90.75. Untuk unsur terendah yang ketiga yaitu U3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai IKM 3.63 atau nilai konversi sebesar 90.75.
2. Unsur Tertinggi SKM pada tribulan III tahun 2025. terdapat pada U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai IKM 3.99 atau nilai konversi sebesar 99.75. Unsur tertinggi berikutnya terdapat pada U8 (Penangan Pengaduan. Saran dan Masukan) dengan nilai IKM 3.97 atau nilai konversi sebesar 99.25. Untuk unsur tertinggi yang ketiga yaitu U7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai IKM 3.68 atau nilai konversi sebesar 92.

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 lampiran persyaratan permohonan. yang khusus menjadi perhatian adalah adanya kebijakan kemudahan untuk lampiran persyaratan akta kematian dan data pernikahan
- Publikasi Sistem mekanisme prosedur permohonan khususnya akta kematian tanpa NIK
- Terdapat beberapa permohonan yang waktu penyelesaian dianggap tidak tepat waktu

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

- Untuk waktu penyelesaian permohonan, Dispendukcapil telah mengembangkan sistem monitoring waktu proses permohonan secara langsung kepada petugas pelayanan

- Untuk Persyaratan dan sistem mekanisme prosedur, telah ditetapkan landasan dasar persyaratan maupun sistem mekanisme permohonan adalah Perwali Nomor 19 Tahun 2025 dan sudah kita publikasikan melalui SIPAK (Sistem Informasi Pelayanan Adminduk)

4.2 Rencana Tindak Lanjut

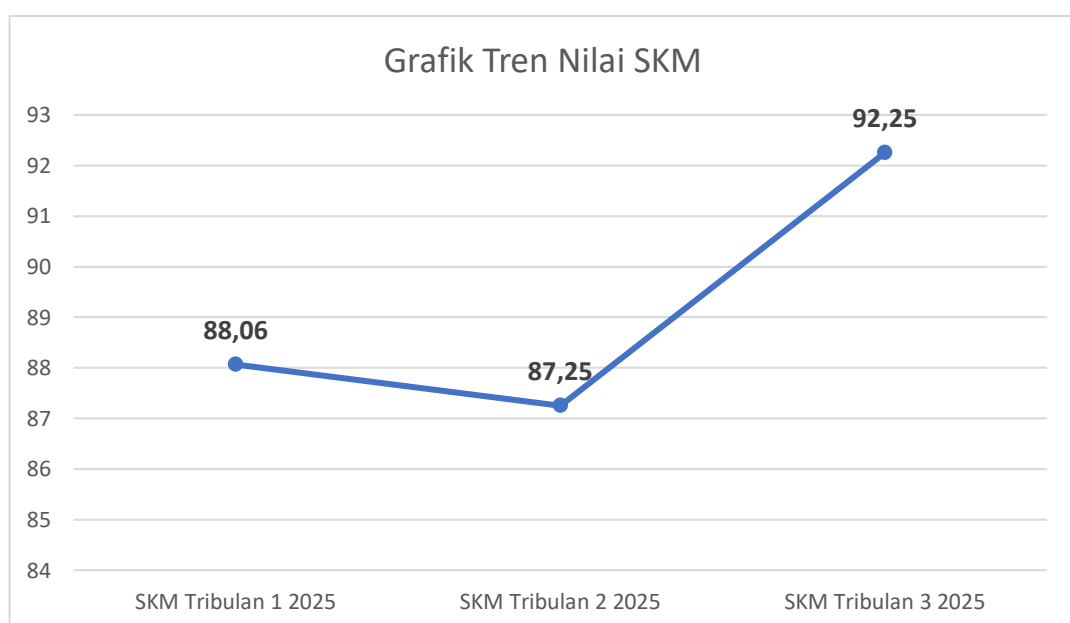
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambil dan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 dan evaluasi kecepatan dan waktu petugas pelayanan dalam memproses permohonan setiap bulan				√	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2	Persyaratan	Menyesuaikan persyaratan yang dilampirkan ke sistem sesuai dengan Perwali Nomor 19 Tahun 2025				√	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

3	Sistem Mekanisme Prosedur	Membuat sistem mekanisme prosedur permohonan sesuai Perwali Nomor 19 Tahun 2025 dan menetapkan SK Tim Pelayanan sesuai dengan mekanisme yang terbaru				√	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 di jalan tiap tribulan terjadi perubahn 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 Juli hingga September 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 III Tahun 2025 adalah sebesar 92.25 pada kategori Sangat Baik.
2. Unsur Tertinggi dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah unsur biaya/tarif (U4) yaitu sebesar 99.75 dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 99.25.
3. Unsur Terendah dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah unsur Persyaratan (U1) sebesar 90.25 dan unsur Sistem Mekanisme Prosedur (U2) sebesar 90.75 yang semuanya tergolong kategori Baik.

Blitar. 3 Oktober 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 shows the home screen of the SuKMa-E survey application. At the top, there is a header with logos for the local government and the 'CETAR' (Cepat, Efektif & Efisien, Tanggung, Transparan, Akuntabel, Responsif) and 'OPTIMIS JATIM BANGKIT' initiatives. Below the header, a welcome message reads: 'Selamat Datang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dispendukcapil KOTA BLITAR'. The main section is titled 'Form pengisian profil responded' and contains four input fields: 'Nama', 'Umur', 'Nomor Hp', and 'Laki-Laki' (with a dropdown arrow). An illustration of people at a service counter is on the left. At the bottom right, there is a button labeled 'MULAI SURVEI'.

The screenshot shows a question screen in the SuKMa-E survey application. The header and welcome message are identical to the previous screen. The question text is: 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.' Below the question, there are four radio button options: 'Tidak sesuai.', 'Kurang sesuai.', 'Sesuai.', and 'Sangat sesuai.'. An illustration of a balance scale with a female symbol on the left and a male symbol on the right is on the left. At the bottom left, there is a progress indicator '1 of 11 Completed'. At the bottom right, there is a button labeled 'NEXT QUESTION'.




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





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

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

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





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

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

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





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

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

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.

0 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

0 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NAMA	UMUR	JENIS KELAK	NOMOR TI	KEGIATAN
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	IVAN TRIAS	35	Laki-Laki	081210003346	
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Imam	31	Laki-Laki	085546350825	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Diya rina	28	Perempuan	085790415727	
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	Yuni Susia	37	Laki-Laki	085649626621	
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Irma	17	Perempuan	081515637125	
6	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Haninda K	17	Perempuan	087799094006	
7	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Haninda K	17	Perempuan	087799094006	
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Ani Devit S	25	Perempuan	085815365772	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sugeng Pa	44	Laki-Laki	085648181800	
10	3	4	4	4	3	3	3	4	4	Dwi Sulast	55	Perempuan	081333366232	
11	3	4	3	4	3	3	4	4	4	BEKHA FAJ	31	Laki-Laki	08980003527	
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	FARADILA	23	Perempuan	08570951558	
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	HERMAND	39	Laki-Laki	089697004550	
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Chentia Pe	40	Perempuan	085707764636	
15	3	3	4	4	3	4	4	4	4	INANG FAJ	29	Laki-Laki	089682385553	
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Rina Lusias	37	Perempuan	085707664640	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Titik Yusrik	36	Perempuan	085707329993	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ANANDIA I	20	Perempuan	089681010130	

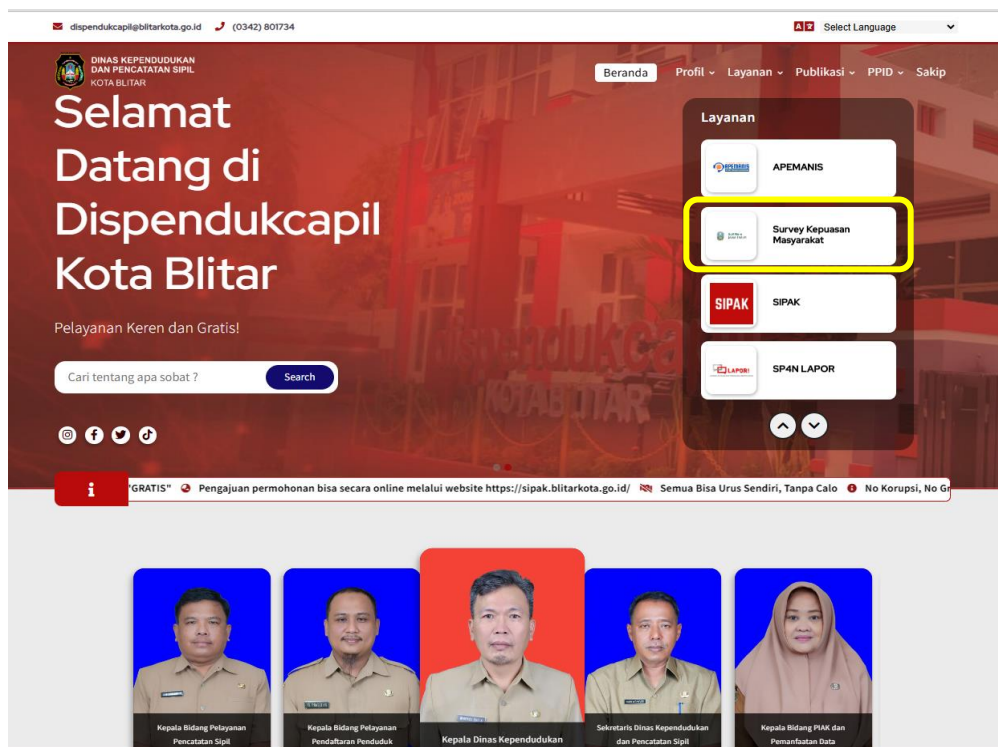
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dafa	25	Laki-Laki	085708436257
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YURIAN BA	23	Laki-Laki	085939291413
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Reni Kuma	45	Perempua	081917341640
434	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Penny ardi	48	Perempua	081553587075
435	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Valensia	21	Perempua	081553927855
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dyah Ayu I	33	Perempua	087756337661
437	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Miftaql ic	30	Laki-Laki	081554879798
438	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	Defri adi s	24	Laki-Laki	081252425508
439	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	Yulfa safitr	41	Perempua	082337531730
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ervinna	21	Perempua	081335943023
441	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	rizki	29	Perempuan	
442	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	zaki	26	Laki-Laki	082266095010
443	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	Sri Susilow	56	Perempua	081334810677
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sri mulatsi	32	Perempua	085159899006
Nilai/Unsur	1604	1612	1611	1772	1628	1636	1632	1764	1619						
NRR/Unsur	3,61	3,63	3,63	3,99	3,67	3,68	3,68	3,97	3,65						
NRR x25	90,25	90,75	90,75	99,75	91,75	92	92	99,25	91,25						
NRR Tertimbang/Unsur	0,4	0,4	0,4	0,44	0,4	0,41	0,4	0,44	0,4						
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,69														
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	92,25														

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

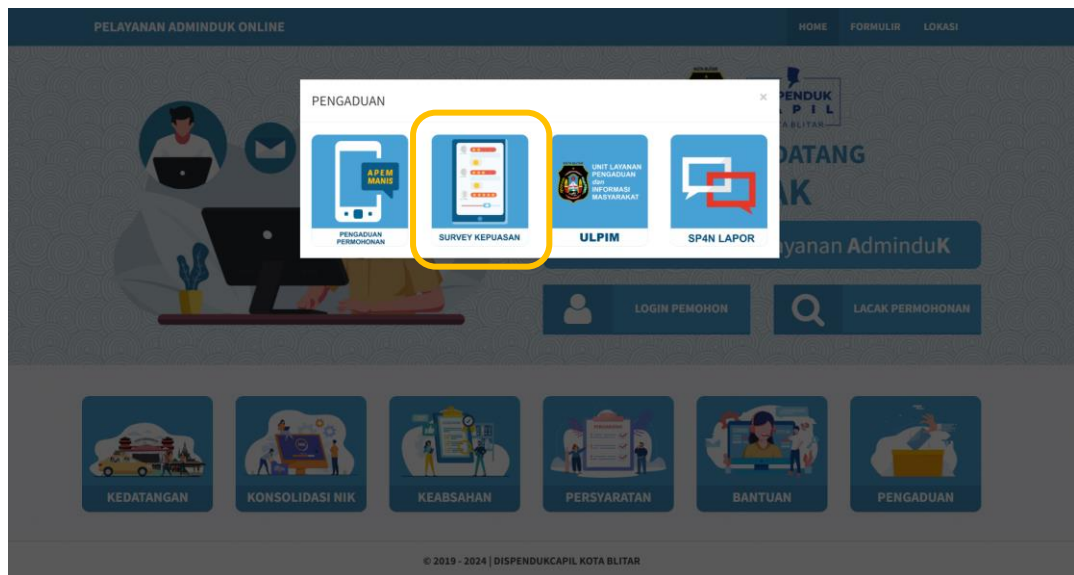
- a. Penyebarluasan informasi SKM melalui *Front Office* Pelayanan Adminduk



- b. Penyebarluasan informasi SKM secara daring
Website 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

