

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 1 TAHUN 2023**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN PEKALONGAN**  
**TAHUN 2023**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	25
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	26

# **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 Kabupaten Pekalongan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

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 Kabupaten Pekalongan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan dipandu oleh petugas bagi yang mengalami kesulitan dalam mengisi. 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 (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni – Juli 2023	15



## 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 Kabupaten Pekalongan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 1 tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dalam kurun waktu satu semester atau 6 bulan adalah sebanyak 40.000 orang. 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 380 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

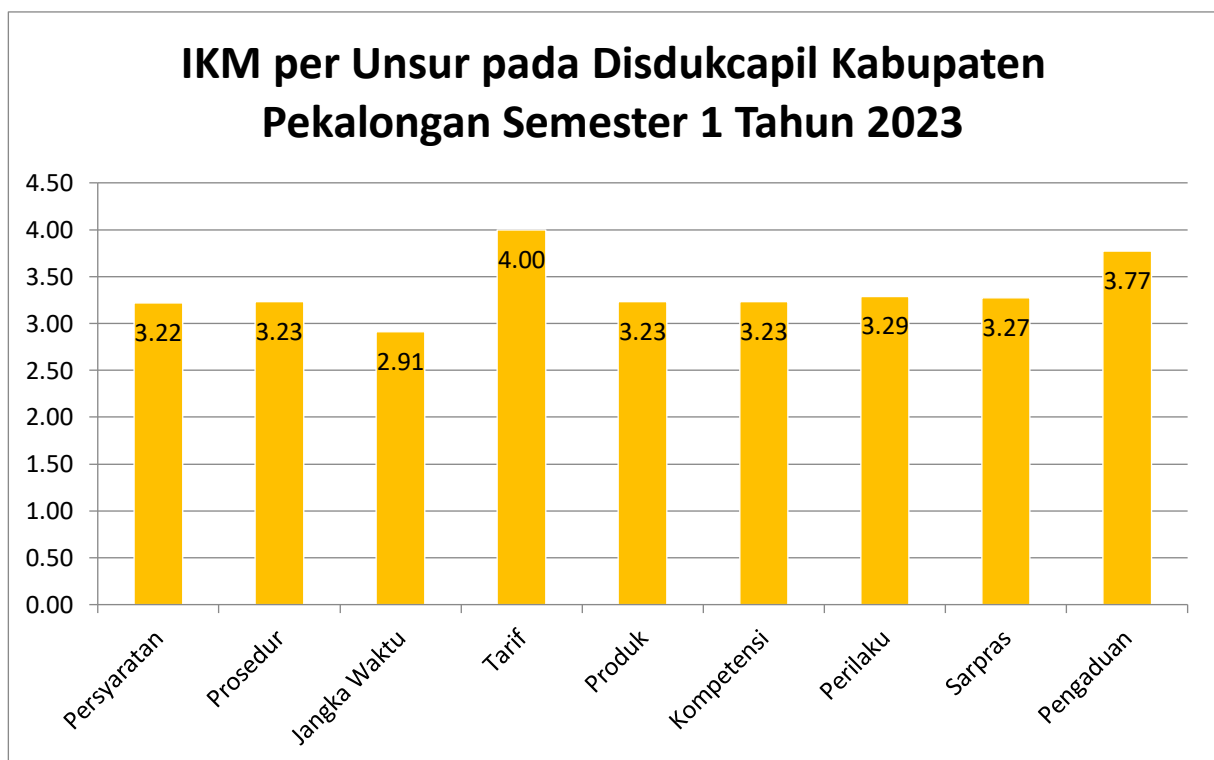
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 380 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	202	53,16%
		PEREMPUAN	178	46,84%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	44	11,58%
		SLTP	53	13,95%
		SLTA	208	54,74%
		DIII	12	3,16%
		SI	62	16,32%
		S2	1	0,25%
3	PEKERJAAN	PNS	16	4,21%
		TNI/POLRI	1	0,26%
		SWASTA	20	5,26%
		WIRUSAHA	20	5,26%
		LAINNYA	323	85,01%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN DAFDUK	266	70,00%
		LAYANAN CAPIL	81	21,32%
		LAINNYA	33	8,68%

## 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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,22	3,23	2,91	4,00	3,23	3,23	3,29	3,27	3,77
<b>Kategori</b>	B	B	C	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>83,64 (B atau Baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,91. Selanjutnya persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,22 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, berikutnya pengaduan dengan nilai 3,77 adalah nilai tertinggi kedua serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,29.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, pendaftaran pelayanan bisa dengan menggunakan pelayanan online/daring”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan pendaftaran online sebenarnya sudah dilakukan melalui PPAD (Petugas Pelayanan Adminduk di Desa) sehingga masyarakat tidak perlu langsung datang ke lokasi layanan di kecamatan maupun di Disdukcapil, cukup ke Balaidesa masing-masing.
- Sarana dan prasarana yang ada dianggap kurang maksimal, kursi tunggu kurang dan ruangan panas.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

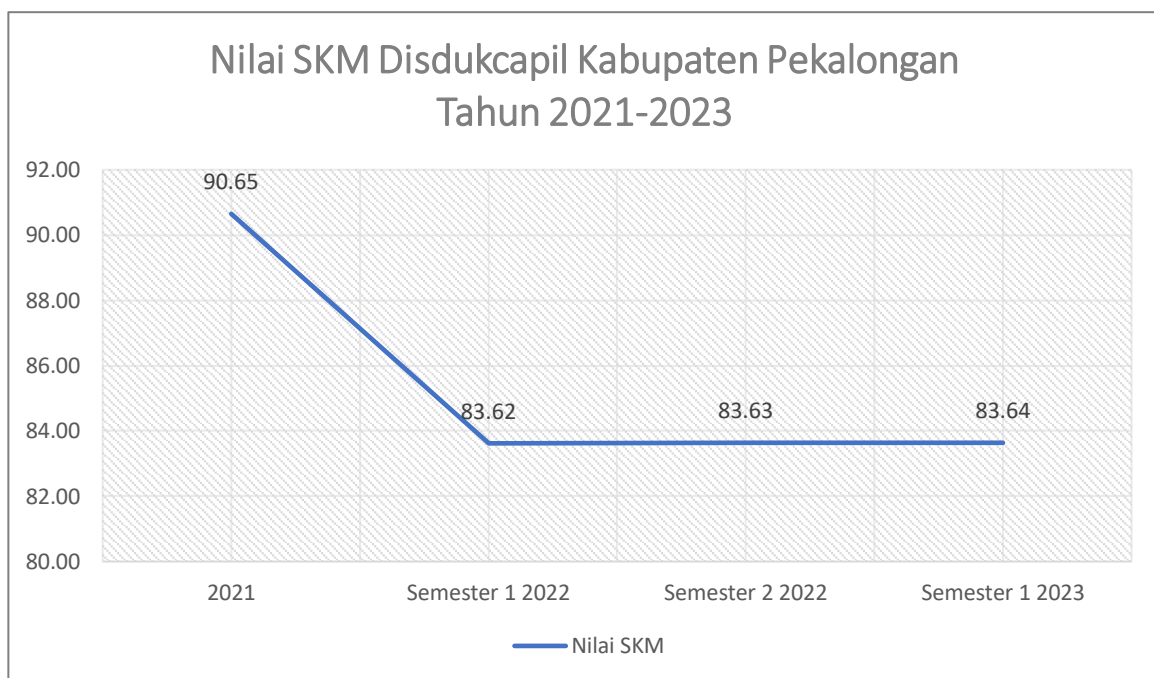
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 18 Juli 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW III 2023	TW IV 2023	TW I 2024	TW II 2024	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" melalui PPAD	√	√	√		Disdukcapil
		Penambahan loket layanan				√	
2	Persyaratan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan	√	√			Disdukcapil
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Disdukcapil
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Disdukcapil

### 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 Kabupaten Pekalongan dapat dilihat melalui grafik berikut :



- Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Pekalongan mengalami penurunan pada masa pandemic covid 19 yaitu pada semester 1 tahun 2022, dan berangsur-angsur meningkat pada semester berikutnya. Penurunan nilai SKM ini karena adanya penerapan SIAK Terpusat di daerah yang berakibat pada penonaktifan aplikasi layanan online SIMPEL, sehingga masyarakat menilai pelayanan tatap muka lebih ramai, kurang nyaman, dan lebih lama.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,64. Nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Pekalongan mengalami penurunan pada masa pandemic covid 19 yaitu pada semester 1 tahun 2022, dan berangsur-angsur meningkat pada semester berikutnya. Penurunan nilai SKM ini karena adanya penerapan SIAK Terpusat di daerah yang berakibat pada penonaktifan aplikasi layanan online SIMPEL, sehingga masyarakat menilai pelayanan tatap muka lebih ramai, kurang nyaman, dan lebih lama.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan pelayanan, dan prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, berikutnya pengaduan dengan nilai 3,77 adalah nilai tertinggi kedua serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,29.

Kabupaten Pekalongan, Juli 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Pekalongan



AJID SURYO PRATONDO, S.STP., M.Si.

NIP. 19761210 199703 1 005

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

KUESIONER  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
PEKALONGAN

Tanggal Survey : .....

Jam Survey :  08.00 – 12.00 WIB  
 13.00 – 17.00 WIB

Jenis Layanan yang diterima : .....

---

#### I. PROFIL

Nomor Responden : .....

Umur : ..... Tahun

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan : 1. SD 4. D3  
2. SLTP 5. S1  
3. SLTA 6. S2

Pekerjaan Utama : 1. PNS 4. Karyawan Swasta  
2. TNI 5. Pelajar  
3. POLRI 6. Ibu Rumah Tangga  
7. Lainnya .....

Alamat : .....

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara terhadap kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat Cepat



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
  
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
  
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan / kompetensi petugas dalam pelayanan ?
  - a. Tidak Kompeten
  - b. Kurang Kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat Kompeten
  
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
  - a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
  
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di unit layanan ?
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
  
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik

Saran dan Masukan :

.....

.....

.....

.....

.....

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	2	4	3	3	3	3	2
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	4	3	4	4	4	3	3	4
14	3	3	2	4	3	3	3	3	4
15	3	3	2	4	3	3	3	3	3
16	3	3	2	4	4	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	2	4	2	2	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	2	4	4	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	2	4	3	3	2	3	4
25	3	3	1	4	1	1	3	3	2
26	3	2	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	2	4	3	3	3	3	4
28	3	3	2	4	2	4	3	3	2
29	3	2	1	4	3	2	4	3	2
30	3	3	3	4	3	3	3	3	2
31	3	4	3	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	4	4	4	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	1	4	1	1	2	3	3
35	3	4	3	4	3	3	3	4	3
36	3	4	3	4	4	4	3	3	4
37	3	4	4	4	4	3	3	3	4
38	3	3	2	4	3	3	3	3	4
39	3	4	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	4	3	4	4	4

41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	2	4	3	3	4	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	1	4	3	3	2	3	3
47	3	3	2	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4
53	3	3	2	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4
55	3	3	2	4	3	2	2	3	4
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	3	4	3	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	3	3	4	4	4	4	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	4	4	3	3	4	3	4
63	3	3	2	4	3	3	4	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	4	3	4	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	2	3	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	2	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	4	4	4	4	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	4	3	4	4	4	4	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	2	4	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	2	4	3	3	4	3	4

88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	1	4	3	3	3	3	3
91	3	3	2	4	3	3	3	3	4
92	3	3	2	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	2	4	3	3	4	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	2
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	3	3	4	3	3	3	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	2	4	3	3	3	3	4
103	3	3	2	4	3	2	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	2	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	4	4	3	4	3	3	4	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	4	4	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	2	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	4	4	4	4	3	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	2	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	1	4	2	3	2
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	2	4	3	3	3	3	3
126	3	3	4	4	4	3	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	2	4	3	2	3	3	3
129	4	4	4	4	4	3	4	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	3	3	2	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4

135	3	4	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	2	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	2	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	2	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	4	4	3	4
145	3	3	2	4	3	2	3	3	3
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	2	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	4	3	3	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	4	4	3	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	2
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3
154	3	3	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	4	3	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	4	4
157	3	3	2	4	3	3	3	3	1
158	3	3	1	4	3	2	2	3	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	2	4	3	3	3	3	3
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	3	3	4	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	3	4	4	4	3	4	4	4	2
165	3	3	2	4	3	3	3	3	4
166	3	3	2	4	3	3	3	3	4
167	3	3	2	4	3	3	3	3	4
168	3	4	2	4	3	3	3	3	3
169	3	4	2	4	3	3	3	3	2
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	2
172	3	3	3	4	3	3	3	3	2
173	3	3	3	4	3	3	3	3	2
174	3	3	3	4	3	3	4	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	2	4	3	3	3	3	4
177	3	3	2	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	3	4	3	4	3	3	3	3	3
181	3	3	2	4	3	4	4	3	4

182	3	3	3	4	3	3	4	4	4
183	3	3	3	4	3	3	4	3	4
184	3	4	3	4	3	3	4	4	4
185	3	3	2	4	3	3	4	3	4
186	3	3	2	4	3	3	4	3	4
187	3	3	2	4	3	3	3	3	4
188	3	3	2	4	3	3	3	3	4
189	3	3	2	4	3	3	3	3	3
190	3	4	2	4	3	3	4	3	3
191	3	4	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	2	4	3	3	3	3	3
193	3	3	2	4	3	3	3	3	4
194	3	3	2	4	3	3	3	3	4
195	3	3	2	4	3	3	3	3	4
196	3	4	4	4	4	3	3	3	4
197	3	3	3	4	3	4	3	3	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	2
199	3	3	2	4	4	3	3	3	4
200	3	3	2	4	3	3	3	3	4
201	3	3	2	4	3	3	4	4	4
202	3	3	3	4	3	4	3	3	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4
204	4	4	3	4	4	3	3	3	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	4	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	2	4	3	2	3	3	2
208	3	3	3	4	3	3	4	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	3	2	4	3	2	3	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	3	4	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	2	4	3	4	3	3	2
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	2
216	3	3	2	4	3	3	2	3	3
217	3	3	2	4	3	3	3	3	2
218	3	3	3	4	3	3	3	3	2
219	3	3	1	4	3	3	3	3	3
220	3	3	2	4	3	3	2	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	3	4	4	3	4	3	4
223	3	4	4	4	4	4	3	4	4
224	3	3	3	4	4	3	4	3	4
225	3	3	4	4	4	4	3	4	4
226	3	3	3	4	4	3	4	4	4
227	3	4	3	4	4	3	4	3	4
228	3	4	4	4	4	3	4	4	4

229	3	4	3	4	4	4	4	4	4
230	3	4	3	4	4	4	4	3	4
231	3	4	3	4	4	4	3	4	4
232	3	4	3	4	3	4	4	3	4
233	3	4	4	4	4	4	3	4	4
234	3	4	3	4	4	3	4	3	4
235	3	4	3	4	4	3	3	4	4
236	3	2	1	4	3	2	2	3	2
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	3	3	4	4	3	3	3	3	4
240	3	3	3	4	4	3	3	3	4
241	4	3	2	4	3	3	3	3	3
242	3	3	2	4	3	3	3	4	4
243	3	3	3	4	3	3	4	4	4
244	3	3	3	4	3	3	3	3	4
245	3	3	3	4	3	3	3	4	4
246	3	3	3	4	3	3	3	3	4
247	3	4	3	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4
250	3	4	2	4	3	3	3	3	4
251	3	4	3	4	4	3	3	4	4
252	3	3	3	4	4	3	3	3	4
253	3	3	4	4	3	4	3	3	4
254	3	3	3	4	3	3	3	4	4
255	3	3	3	4	3	3	3	3	3
256	3	2	3	4	3	3	3	3	4
257	3	2	3	4	2	3	3	4	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	3	3	3	4	3	4	4	4	4
260	3	4	3	4	3	4	4	3	4
261	3	4	3	4	3	4	3	3	4
262	4	3	3	4	3	3	2	3	4
263	4	3	3	4	3	3	3	3	4
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4
265	4	3	3	4	4	3	3	3	4
266	3	4	4	4	3	3	4	3	4
267	3	4	3	4	4	3	4	3	4
268	3	2	2	4	3	3	3	3	4
269	3	4	3	4	4	3	3	3	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	3	4
272	2	3	2	4	4	4	4	3	3
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3
274	3	4	3	4	4	3	3	4	4
275	3	3	4	4	3	4	4	4	4

276	3	3	3	4	3	3	3	3	4
277	3	4	3	4	3	3	4	3	4
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4
279	3	3	3	4	3	4	4	3	4
280	3	3	2	4	3	3	4	3	4
281	3	3	3	4	3	4	4	3	4
282	3	3	4	4	4	3	4	4	4
283	3	2	3	4	3	3	2	3	4
284	3	4	3	4	3	3	3	3	4
285	3	3	3	4	3	3	4	4	4
286	3	3	3	4	3	3	3	3	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	2	3	2	4	2	3	3	4	2
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4
291	3	3	3	4	3	3	3	3	4
292	3	3	4	4	4	3	3	3	4
293	3	3	4	4	3	3	3	3	4
294	3	3	4	4	4	3	3	3	4
295	3	3	3	4	4	3	3	3	4
296	3	3	3	4	3	4	4	3	4
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4
298	3	2	3	4	3	3	4	4	3
299	3	3	3	4	3	3	3	3	3
300	3	3	2	4	3	3	3	3	4
301	3	3	3	4	4	3	3	4	4
302	3	4	4	4	4	3	3	3	4
303	3	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	3	4	4	4	3	4	4
309	4	3	3	4	4	3	3	3	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	3	3	3	4	3	4	4	3	4
313	4	4	3	4	3	3	4	4	4
314	4	3	2	4	3	3	3	3	4
315	4	3	2	4	3	3	3	3	4
316	4	4	3	4	4	4	4	4	4
317	4	3	3	4	3	3	3	3	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	3	4	3	3	3	3	3
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	3	2	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4



323	3	3	3	4	3	3	3	3	3
324	4	3	3	4	3	4	3	3	4
325	4	4	3	4	3	3	3	3	4
326	4	4	4	4	3	3	3	3	4
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	4	4	3	4	3	3	3	3	4
329	4	3	3	4	3	3	4	4	4
330	3	3	2	4	4	3	4	3	4
331	4	3	3	4	3	4	4	3	4
332	4	4	3	4	4	4	4	4	4
333	3	3	3	4	3	3	3	3	4
334	3	3	3	4	3	3	3	3	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	3	4	3	4	3	4	4
337	4	3	3	4	3	3	4	4	4
338	4	3	3	4	4	4	4	4	4
339	3	3	2	4	3	3	3	3	3
340	4	3	2	4	3	3	3	3	3
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	3	4	3	4	4	3	4
344	4	3	3	4	3	3	4	3	4
345	4	3	3	4	3	3	3	3	4
346	4	3	2	4	3	3	3	4	4
347	4	3	3	4	4	3	3	3	4
348	4	4	3	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	3	3	4	3	4	4	3	4
351	4	3	3	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	3	4
353	4	4	3	4	3	4	4	3	4
354	4	3	3	4	3	4	4	4	4
355	4	4	3	4	3	4	4	4	4
356	4	3	3	4	3	3	4	4	4
357	4	3	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	3	4
359	4	4	2	4	3	3	4	3	4
360	4	3	3	4	3	3	3	3	4
361	4	4	3	4	3	3	3	4	4
362	4	4	4	4	3	4	3	3	4
363	4	3	2	4	3	3	3	4	4
364	4	4	2	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	3	3	4	3	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	3	3	4
369	4	3	4	4	3	4	4	3	4

370	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
373	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
374	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
375	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
376	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
378	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
379	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
380	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
∑ Nilai/ Unsur	1223	1227	1106	1520	1226	1228	1251	1241	1432	
NRR/ Unsur	3,22	3,23	2,91	4,00	3,23	3,23	3,29	3,27	3,77	
NRR Tertimbang/ Unsur	0,36	0,36	0,32	0,44	0,36	0,36	0,37	0,36	0,42	3,35
IKM Unit Pelayanan										83,64

Keterangan :

U1 - U 9 = unsur-unsur pelayanan

NRR = nilai rata-rata

IKM = indeks kepuasan masyarakat

NRR Per Unsur = jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

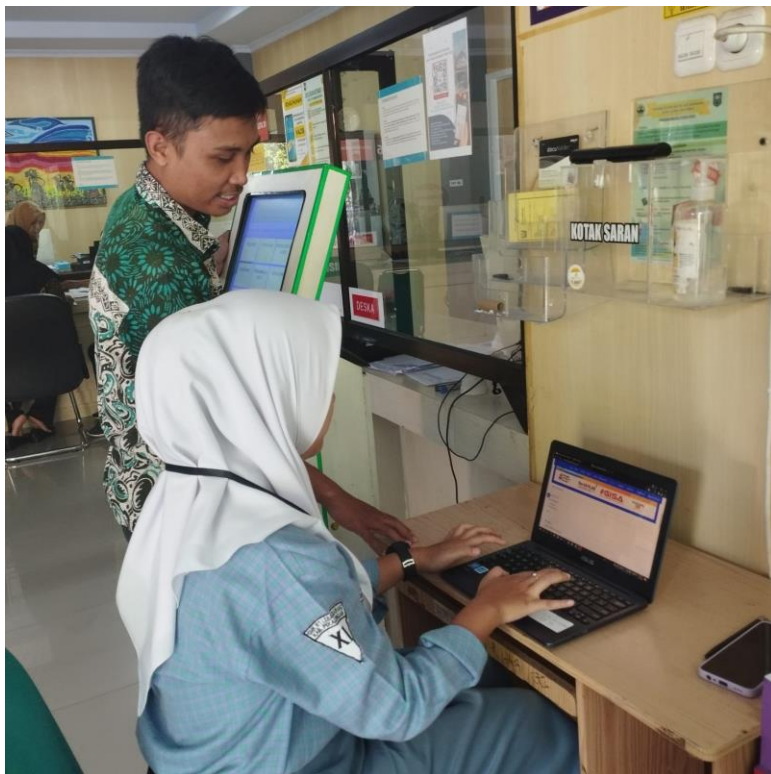
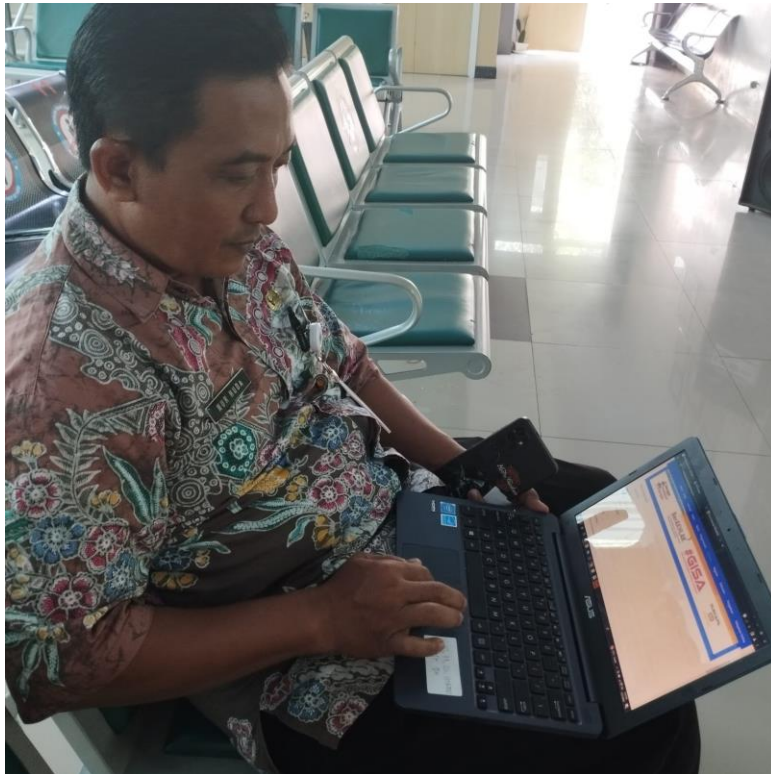
#### INDEKS UNSUR PELAYANAN

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	Nilai Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,22	80,46	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,23	80,72	B
U3	Waktu Penyelesaian	2,91	72,76	C
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	80,66	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	80,79	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,29	82,30	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,27	81,64	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77	94,21	A

<b>Nilai</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,0000 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00- 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31-100	A	Sangat Baik

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Foto responden saat mengisi kuesioner SKM



#### 4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)  
PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
PEKALONGAN

Pada hari ini Selasa , tanggal Delapan Belas bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa :
  - a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,64.
  - b. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,91. Selanjutnya persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,22 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur layanan termasuk tiga unsur terendah.
  - c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, berikutnya pengaduan dengan nilai 3,77 adalah nilai tertinggi kedua serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,29.
2. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
3. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	TW I	TW II	
			2023	2023	2024	2024	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" melalui PPAD	√	√	√		Disdukcapil
		Penambahan loket layanan				√	Disdukcapil

Dipindai dengan CamScanner

2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan	√	√			<b>Disdukcapi</b>
3	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			<b>Disdukcapi</b>
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	<b>Disdukcapi</b>

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kajen, Juli 2023

Pimpinan Forum Konsultasi Publik  
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan

  
**DISDUKCAPIL**  
AJID SURYO PRATONDO, S.STP., M.Si.  
NIP. 45961210 199703 1 005