Kabupaten Pekalongan

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 TAHUN 2024

2024

PEMERINTAH KABUPATEN PEKALONGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Sindoro Nomor 5 Kajen, Kabupaten Pekalongan, 51161
(0285) 381921
disdukcapail@pekalongankab.go.id
(0285) 381921
www.disdukcapil.pekalongankab.go.id

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER 2 TAHUN 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN PEKALONGAN

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survey 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 5

BAB III **7**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**

3.1. Jumlah Responden SKM 7

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... 9

BAB IV **10**

ANALISIS HASIL SKM **10**

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan 10

4.2. Rencana Tindak Lanjut 11

4.3. Tren Nilai SKM 12

BAB V **14**

KESIMPULAN **14**

LAMPIRAN **15**

1. Kuesioner 15

2. Hasil Pengolahan Data 17

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 27

4. Notulen Rapat Finalisasi Laporan SKM 28

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 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 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan 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	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - Desember 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	8

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 2 tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dalam kurun waktu satu semester atau 6 bulan adalah sebanyak 172.000 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 384 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 384 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

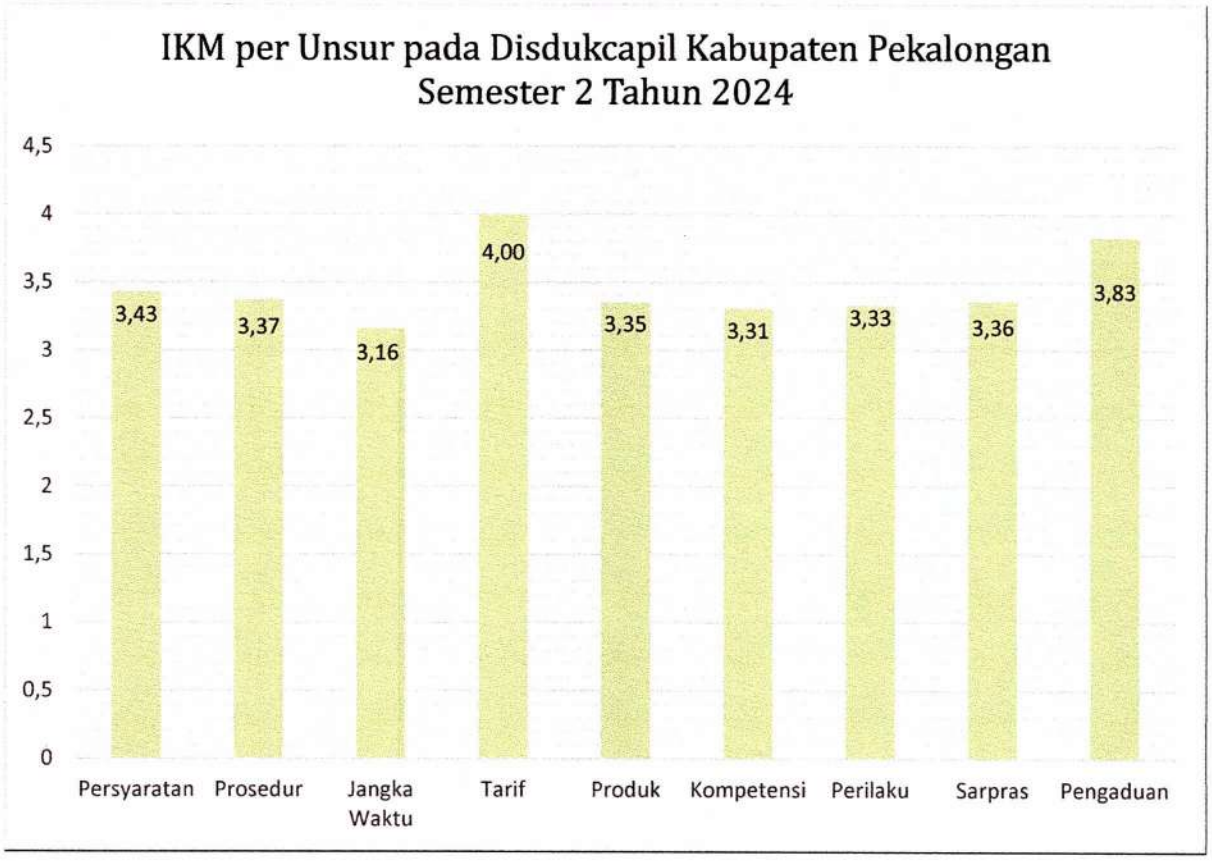
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki	228	59,38%
		Perempuan	156	40,63%
2.	Pendidikan	SD ke bawah	41	10,68%
		SLTP	39	10,16%
		SLTA	214	55,73%
		DIII	31	8,07%
		SI	58	15,10%
		S2	1	0,26%
3.	Pekerjaan	PNS	18	4,69%
		GURU	6	1,56%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Karyawan Swasta	37	9,64%
		Pelajar	90	23,44%
		Ibu Rumah Tangga	29	7,55%
		Buruh	42	10,94%
		Pedagang	11	2,86%
		Pensiunan	0	0,00%
		Perangkat Desa	96	25,00%
		Perawat	1	0,26%
		Petani	2	0,52%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Wiraswasta	25	6,51%
		Sopir	1	0,26%
		Bidan	2	0,52%
		Lainnya	24	6,25%
4.	Usia	<21 tahun	94	24,48%
		21 – 30 tahun	99	25,78%
		31 – 40 tahun	73	19,01%
		41 – 50 tahun	74	19,27%
		51 – 60 tahun	41	10,68%
		61 – 70 tahun	3	0,78%
5.	Jenis Pelayanan	Pencetakan KTP-el	113	29,43%
		Perekaman KTP-el	48	12,50%
		KIA	0	0,00%
		Kartu Keluarga	58	15,10%
		Surat Pindah	20	5,21%
		Surat Kedatangan	11	2,86%
		Aktivasi IKD	0	0,00%
		Akta Kelahiran	91	23,70%
		Akta Kematian	16	4,17%
		Perubahan, Pembetulan dan Pembatalan Akta Capil	0	0,00%
		Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak	0	0,00%
		Pengaduan Data	18	4,69%
		Pelayanan ALDINO	7	1,82%
		Pelayanan PPAD	2	0,52%

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
IKM per unsur	3,43	3,37	3,16	4,00	3,35	3,31	3,33	3,36	3,83
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,43 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16. Selanjutnya kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,33.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, berikutnya pengaduan dengan nilai 3,83 adalah nilai tertinggi kedua serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,43.

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 :

- Belum adanya layanan online yang dapat diakses langsung oleh masyarakat sehingga masyarakat yang berada di luar kota kesulitan untuk mendapatkan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan.
- Menurut masyarakat, pelayanan yang dilakukan secara langsung lebih cepat penyelesaiannya dibandingkan pelayanan yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi SINTREN.
- Petugas pelayanan dinilai kurang sopan dan kurang ramah.
- Perlu dilakukan penambahan fasilitas untuk kenyamanan pengunjung.

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, dengan

demikian dapat mengurangi antrian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Namun menurut masyarakat pelayanan yang dilakukan secara langsung lebih cepat penyelesaiannya dibandingkan pelayanan yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi SINTREN.

- Pelaksana layanan dianggap kurang berkompeten, lambat dalam memberikan layanan, dan jika ada kekurangan berkas persyaratan dinilai lambat mengkomunikasikan dengan pemohon untuk dapat segera dilengkapi.
- Pelaksana layanan tatap muka dinilai kurang ramah dan kurang sopan terhadap pemohon layanan. Salam, sapa, dan senyum tidak diterapkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

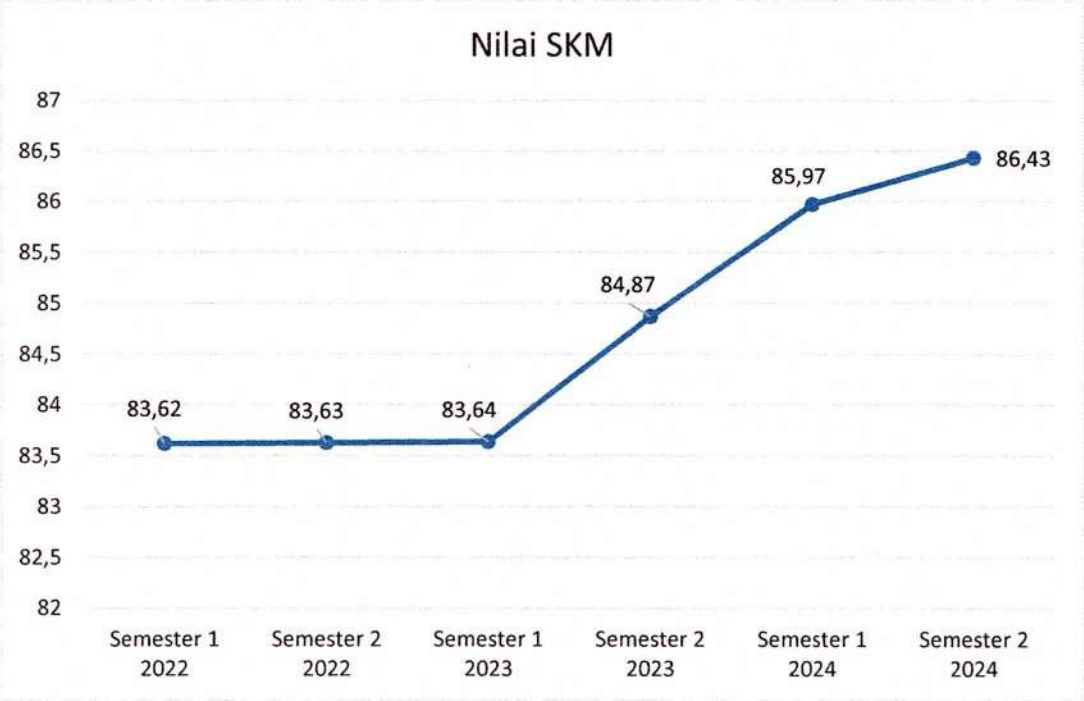
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Finalisasi Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada tanggal 12 Februari 2025 (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 I 2025	TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	
1	**Waktu Penyelesaian**	Penambahan petugas Disdukcapil yang memfasilitasi pengajuan layanan secara online		√			**Disdukcapil**
		Penerapan pelayanan online melalui aplikasi SINTREN (Sistem informasi Pelayanan Online Administrasi Kependudukan)		√			**Disdukcapil**
2	**Kompetensi Pelaksana Pelayanan**	Bimbingan Teknis kepada Pelaksana Pelayanan		√			**Disdukcapil**
3	**Perilaku Pelaksana Pelayanan**	Bimbingan Teknis kepada Pelaksana Pelayanan		√			**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 terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari semester 1 tahun 2022 hingga semester 2 tahun 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, 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 86,43. Nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Pekalongan setiap tahunnya mengalami peningkatan, menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik meskipun peningkatan yang terjadi tidak terlalu signifikan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, berikutnya penanganan pengaduan dengan nilai 3,83 adalah nilai tertinggi kedua serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,43.

Kajen, 30 Januari 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pekalongan

PEMERINTAH KABUPATEN DISDUKCAPIL PEKALONGAN

Arif 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

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
19	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	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	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
32	4	3	1	4	2	3	2	3	4	
33	4	4	1	4	1	1	1	1	1	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
40	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	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	3	4	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	2	3	4	3	4	
51	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	3	3	2	4	4	4	3	3	4	
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
66	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
67	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	2	2	4	2	2	2	2	2	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
81	2	3	4	4	4	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
85	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
92	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
97	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
98	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
101	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
102	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
103	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
104	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
105	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
106	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
107	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
113	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
114	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
115	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
116	3	2	1	4	3	3	3	3	4	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
120	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
121	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	1	3	1	4	1	1	2	2	1	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

136	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	3	3	3	4	2	2	3	3	3	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
141	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
142	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
143	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
157	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
168	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
169	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
170	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
171	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
172	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
173	3	3	3	4	4	4	4	2	4	
174	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
175	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
176	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
182	2	2	2	4	2	2	2	2	3	

183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	2	4	3	3	3	2	3	
186	3	3	2	4	3	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
188	2	2	2	4	3	3	3	3	4	
189	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	3	2	4	3	2	3	3	4	
192	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
193	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
194	3	2	3	4	3	3	3	4	4	
195	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
196	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
198	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
199	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
200	3	3	2	4	3	2	3	2	4	
201	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
202	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
204	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
205	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
206	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
207	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
208	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
210	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
212	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
213	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
214	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
216	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
220	4	4	3	4	3	4	3	2	4	
221	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
227	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	2	4	3	4	4	4	4	

230	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
231	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
232	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
233	4	1	1	4	3	1	3	4	1	
234	4	4	4	4	4	3	1	3	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
238	4	3	2	4	4	3	4	3	4	
239	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
240	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
241	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
242	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
243	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
244	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
245	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
246	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
247	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
248	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
249	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
250	2	2	2	4	3	3	3	3	4	
251	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
252	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
253	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
256	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
257	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
260	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
261	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
262	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
267	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
268	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
274	4	4	2	4	4	2	3	4	4	
275	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
280	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
281	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
282	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
283	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
284	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	4	3	2	4	2	2	2	3	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
294	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	3	3	1	4	3	3	2	3	3	
298	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
299	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
302	2	3	3	4	4	3	3	3	4	
303	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
304	3	3	2	4	4	4	3	3	4	
305	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
306	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
307	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
308	3	3	1	4	3	3	3	3	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
312	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
313	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
315	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
318	4	4	2	4	3	3	3	4	4	
319	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
320	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
321	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
323	4	4	3	4	4	3	3	3	4	

324	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
325	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
326	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
328	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
329	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
330	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
331	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
332	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
333	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
334	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
335	3	3	3	4	3	2	3	3	4	
336	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
337	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
338	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
339	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
340	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
341	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
344	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
345	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
346	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
347	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
348	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
349	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
350	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
351	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
352	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
353	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
354	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
355	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
356	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
357	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
358	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
359	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
360	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
361	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
362	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
363	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
366	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
367	2	2	1	4	2	2	2	3	2	
368	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
369	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
370	3	3	2	4	3	3	2	3	3	

371	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
372	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
373	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
376	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
377	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
378	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
379	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
380	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
381	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
382	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
383	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
384	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
∑ Nilai/ Unsur	1.316	1.295	1.214	1.536	1.286	1.271	1.280	1.291	1.471	
NRR/ Unsur	3,43	3,37	3,16	4,00	3,35	3,31	3,33	3,36	3,83	
NRR Tertimbang/ Unsur	0,38	0,37	0,35	0,44	0,37	0,37	0,37	0,37	0,43	3,46
IKM Unit Pelayanan										86,43

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

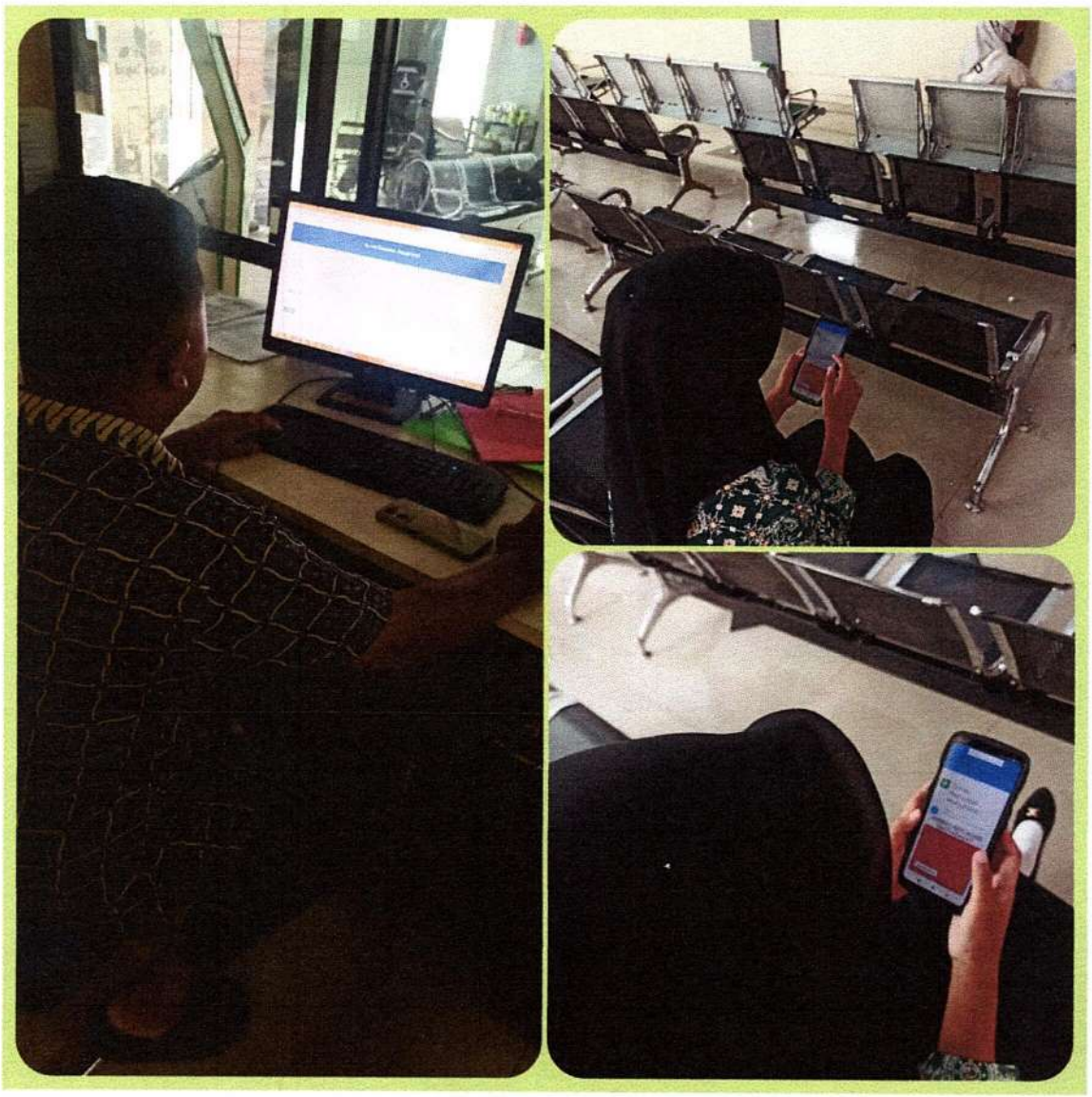
INDEKS UNSUR PELAYANAN

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	Nilai Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,41	85,22	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38	84,51	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,23	80,73	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	83,59	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	82,62	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	83,98	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,28	81,90	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68	91,93	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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. Notulen Rapat Finalisasi Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Pekalongan Semester 1 Tahun 2024

NOTULEN
RAPAT FINALISASI LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DISDUKCAPIL KABUPATEN PEKALONGAN SEMESTER 2 TAHUN 2024

Rapat	:	Rapat Finalisasi Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024
Hari / Tanggal	:	Kamis, 23 Januari 2025
Waktu	:	10.00 WIB s.d. selesai
Acara	:	Membahas tentang laporan Survey Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjutnya
Pimpinan Rapat	:	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
Pencatat	:	Santi Kristiana, S.Sos.
Peserta Rapat	:	1. Kepala Bidang 2. Staf/Operator

Kegiatan Rapat :

1. Hasil pengolahan data terhadap isian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat telah dimasukkan ke dalam Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024.
2. 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 :
   - Perbanyak layanan online agar masyarakat lebih mudah dalam melakukan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan.
   - Menurut masyarakat, pelayanan yang dilakukan secara langsung lebih cepat penyelesaiannya dibandingkan pelayanan yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi SINTREN.
   - Petugas pelayanan diminta melayani dengan nada yang ramah dan lebih sopan.
   - Perlu dilakukan penambahan fasilitas untuk kenyamanan pengunjung.
3. 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, dengan demikian dapat mengurangi antrian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

Namun menurut masyarakat pelayanan yang dilakukan secara langsung lebih cepat penyelesaiannya dibandingkan pelayanan yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi SINTREN.

- Pelaksana layanan dianggap kurang berkompeten, lambat dalam memberikan layanan, dan jika ada kekurangan berkas persyaratan dinilai lambat mengkomunikasikan dengan pemohon untuk dapat segera dilengkapi.
- Pelaksana layanan tatap muka dinilai kurang ramah dan kurang sopan terhadap pemohon layanan. Salam, sapa, dan senyum tidak diterapkan.

4. Dilakukan pembahasan Rencana Tindak Lanjut terhadap Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024, sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2025	TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	
1	**Waktu Penyelesaian**	Penambahan petugas Disdukcapil yang memfasilitasi pengajuan layanan secara online		√			**Disdukcapil**
		Penerapan pelayanan online melalui aplikasi SINTREN (Sistem informasi Pelayanan Online Administrasi Kependudukan)		√			**Disdukcapil**
2	**Kompetensi Pelaksana Pelayanan**	Bimbingan Teknis kepada Pelaksana Pelayanan		√			**Disdukcapil**
3	**Perilaku Pelaksana Pelayanan**	Bimbingan Teknis kepada Pelaksana Pelayanan		√			**Disdukcapil**

Penutup

Kegiatan Rapat ditutup pada jam 11.40 WIB oleh Drs. Munif, M.Kes., selaku Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

Kajen, 24 Januari 2025

Pemimpin Rapat
Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Drs. MUNIF, M.Kes.
NIP. 19670614 199203 1 008