

PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

ADM

(ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI)

MELAYANI :

1. KARTU KELUARGA (KK)
2. SURAT KETERANGAN PINDAH
3. CETAK AKTA KELAHIRAN
4. CETAK AKTA KEMATIAN

WARGA BISA
CETAK SENDIRI
DOKUMEN
KEPENDUDUKAN

© Dukcapil Tulungagung go id | id.dukcapil.go.id

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2023



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TULUNGAGUNG
JL. R.A. Kartini No 23 Tulungagung
Telepon (0355) 321206 Email : dukcapilta@gmail.com**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II Tahun 2023 ini dapat diselesaikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung adalah pelayanan umum atau pelayanan langsung terhadap masyarakat dalam mengurus administrasi dokumen kependudukan, maka perlu dinilai sampai dimana tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan dispendukcapil kepada masyarakat, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui 9 (Sembilan unsur).

Dengan tersusunnya laporan hasil survei ini tentunya masih terdapat kekurangan, walaupun begitu kami tetap menerima masukan dan usulan positif yang lebih bersifat membangun kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimasa yang akan datang, maka diharapkan adanya suatu langkah nyata untuk meningkatkan kinerja

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan masukan dan kontribusinya sehingga tersusun laporan penilaian hasil survei.

Tulungagung, 08 Desember 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TULUNGAGUNG**


NINA HARTIANI, SH., M.A.P.
Pembina Utama Muda
NIP. 19671031 199303 2 002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V.....	16
KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN.....	17
1. Tim Surat Keputusan Kepala Dinas	
2. Dasar Pengolah Data	
3. Dokumen Pendukung Lainnya	

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 Tulungagung 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 Kepengurusan Administrasi Dokumen Kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

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 (SKM) dilakukan melalui aplikasi On line E-Sukma, dimana E-Sukma ini adalah inovasi berbasis internet yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara tepat dan cepat oleh pengguna oleh seluruh penyedia layanan publik, di zaman era digital ini kepemilikan heand phone sudah familier di Kalangan Masyarakat, dimana penilaian SKM cukup melalui heand phone masing-masing pemohon dengan pertanyaan yang mengandung 9 (Sembilan) unsur nilai kepuasan yang pertanggungjawabannya akan dilaporkan oleh tim intern melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Dispendukcapil Nomor 400.112/39/26.01/2023 tanggal 03 Januari 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dibagi beberapa Tim yang tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Membagi/mengarahkan pemohon untuk mengisi isian questioner melalui Aplikasi E-Sukma pada heand phone masing-masing pemohon yang sudah disiapkan di ruang pelayanan;
2. Merekapitulasi hasil survei;
3. Menganalisa dan mengolah data hasil survei;
4. Melaksanakan evaluasi dan tindak lanjut;
5. Menyusun dan menyampakan laporan hasil SKM.

Survei terdiri atas 9 sasaran 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 Tulungagung 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 hasilnya secara otomatis dapat dilihat pada Aplikasi E-Sukma. Dengan cara ini penerima layanan aktif

melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari tim unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	KEGIATAN	BULAN					
		I	II	III	IV	V	VI
	PERSIAPAN (TAHAP I)						
1	Pembentukan Tim SKM						
2	Proses Negosiasi dan Klarifikasi						
3	MOU dan Kelengkapan Administrasi						

4	Penyusunan Pedoman Teknis SKM						
5	Penyusunan Kuisisioner SKM						
	PELAKSANAAN (TAHAP II)						
6	Penyebaran dan Pengisian Quesioner SKM						
7	Koordinasi, Pembahasan dan Diskusi						
	PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA (TAHAP III)						
8	Pengumpulan kuesioner SKM						
9	Rekapitulasi Hasil Kuesioner, Pengolahan dan Analisis Data SKM						
	LAPORAN HASIL (TAHAP IV)						
10	Penyusunan Laporan SKM						

11	Penyampaian Laporan SKM								
----	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

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 Tulungagung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kurun waktu Semester II Tahun 2023 adalah sebanyak 214 orang. Selanjutnya responden dipilih dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel.

1. Unsur 1 (U1) Kesesuaian Persyaratan

Persepsi Responden Tentang Kesesuaian Persyaratan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Prosentase
1	Tidak sesuai	2	1
2	Kurang sesuai	4	2
3	Sesuai	81	38
4	Sangat Sesuai	127	59
	JUMLAH	214	100

2. Unsur 2 (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Persepsi Responden tentang system, mekanisme dan prosedur

No	Persepsi Responden	Jumlah	Prosentase
1	Tidak Mudah	4	2
2	Kurang Mudah	5	2
3	Mudah	79	36

4	Sangat Mudah	126	60
	JUMLAH	214	100

3. Unsur 3 (U3) Waktu Pelayanan

Persepsi Responden tentang Waktu Pelayanan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Prosentase
1	Selalu tidak tepat	7	3
2	Kadang-kadang tepat	4	2
3	Banyak tepatnya	84	39
4	Selalu tepat	119	56
	JUMLAH	214	100

4. Unsur 4 (U4) Biaya/Tarif Pelayanan

Persepsi Responden tentang Biaya/Tarif Pelayanan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Prosentase
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kurang sesuai	0	0
3	Sesuai	8	4
4	Sangat sesuai	206	96
	JUMLAH	214	100

5. Unsur 5 (U5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Persepsi Responden tentang Spesifikasi Jenis Layanan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Prosentase
1	Tidak sesuai	3	1
2	Kurang sesuai	4	2

3	Sesuai	37	17
4	Sangat sesuai	170	80
	JUMLAH		100

6. Unsur 6 (U6) Kompetensi Pelaksana

Persepsi Responden tentang Kompetensi Pelaksana

No	Persepsi Responden	Jumlah	Prosentase
1	Tidak mampu	1	0
2	Kurang mampu	6	3
3	Mampu	42	20
4	Sangat Mampu	165	77
	JUMLAH	214	100

7. Unsur 7 (U7) Prilaku Pelaksana

Persepsi Responden tentang Prilaku Pelaksana

No	Persepsi Responden	Jumlah	Prosentase
1	Tidak baik	1	0
2	Kurang baik	4	1
3	Baik	46	22
4	Sangat baik	163	77
	JUMLAH	214	100

8. Unsur 8 (U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Persepsi Responden tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Prosentase
1	Tidak sesuai	2	1
2	Kurang sesuai	1	1

3	Sesuai	7	3
4	Sangat sesuai	204	95
	JUMLAH	214	100

9. Unsur 9 (U9) Sarana dan Prasarana

Persepsi Responden tentang Sarana dan Prasarana

No	Persepsi Responden	Jumlah	Prosentase
1	Tidak baik	4	2
2	Kurang baik	9	4
3	Baik	34	16
4	Sangat baik	167	78
	JUMLAH	214	100

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 214 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1

NILAI PER UNSUR PELAYANAN

NO	RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1-361 Orang	3,56	3,52	3,49	3,96	3,73	3,72	3,73	3,93	3,70
NRR tertimbang Per										
Unsur = NRP Per		0,39	0,39	0,38	0,44	0,41	0,41	0,41	0,43	0,41
Unsur X 25										
IKM Unit Pelayanan										91,68

Tabel 2

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Per - Unsur	Nilai NRR Setelah Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,56	91	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,52	90	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,49	89	B	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,96	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,73	95	A	Sangat Baik

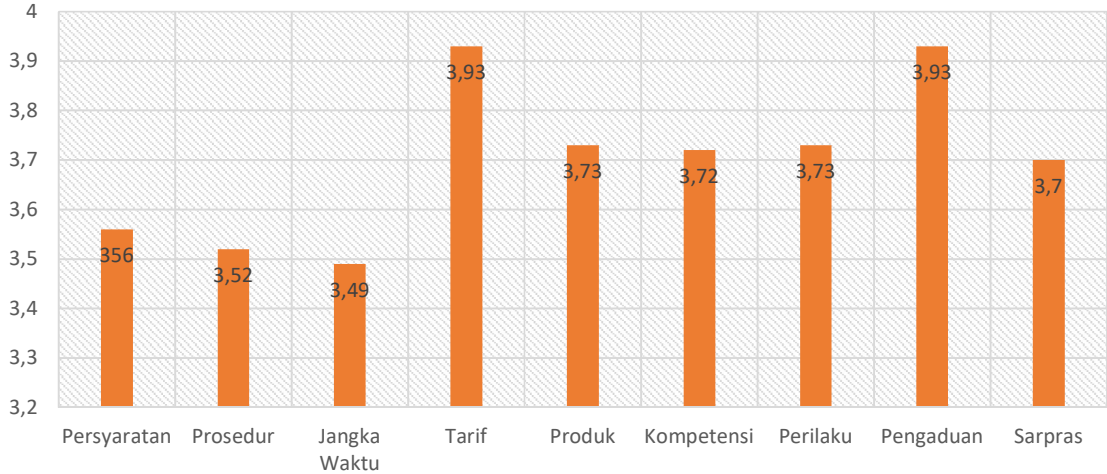
6	Kompetensi Pelaksana	3,72	94	A	Sangat Baik
7	Prilaku Pelaksana	3,73	95	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan sarana dan masukan	3,93	100	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,70	92	A	Sangat Baik
NRR Setelah Konversi				91,68	SM

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	3,56	3,52	3,49	3,93	3,73	3,72	3,73	3,93	3,70
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,68 (A / Sangat Memuaskan)								

IKM per Unsur pada Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung Semester II Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan sarana dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,49 (jangka waktu penyelesaian). Selanjutnya prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,52 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan dan kompetensi dua unsur terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur biaya/tarif layanan dan layanan pengaduan dengan nilai tertinggi yaitu 3,93.

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, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- “Sarana dan prasarana perlu pembenahan”

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

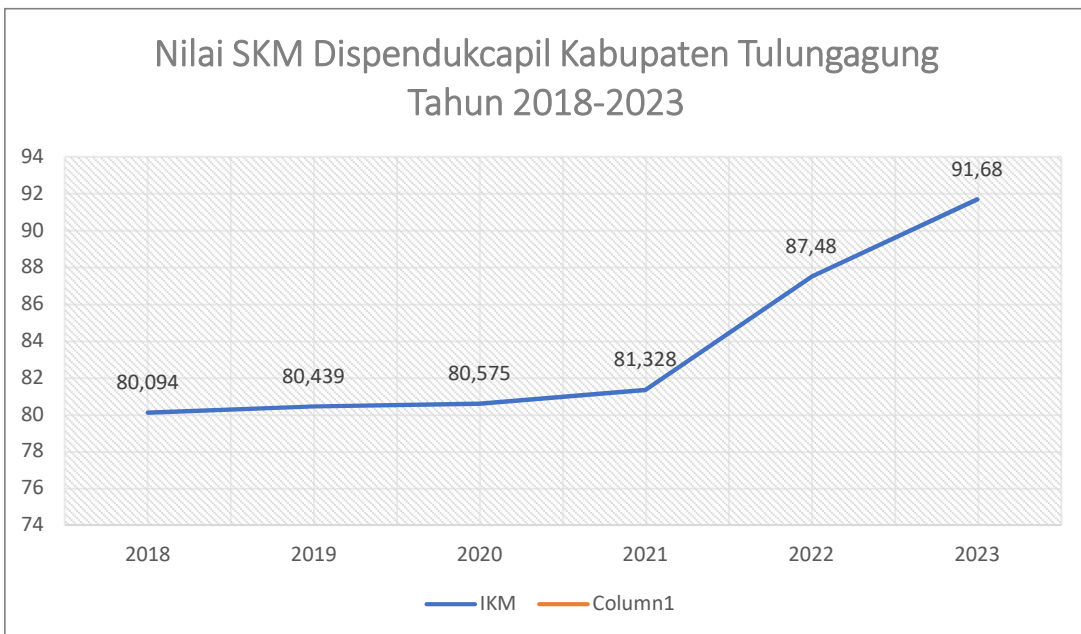
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), 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	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Umum
		Penambahan loket layanan				√	Bagian Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bidang Pelayanan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Bidang Pemanfaatan Data
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus				√	Bidang Pengelolaan

		terkait <i>service excellent</i>					
--	--	--------------------------------------	--	--	--	--	--

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 Tulungagung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Memuaskan dengan nilai SKM 91,56. Meskipun demikian, nilai SKM Dukcapil Kabupaten Tulungagung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan pengaduan, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,93.

Tulungagung, 08 Desember 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



NINA HARTIANI, SH.
Pembina Utama Muda
NIP. 19671031 199303 2 002

LAMPIRAN



SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIIL
KABUPATEN TULUNGAGUNG
NOMOR : 400.112 / 39 /26.01/2023

TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG TAHUN
2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIIL
KABUPATEN TULUNGAGUNG

- Menimbang : a. Bahwa dalam menjaring aspirasi masyarakat sebagai pengguna layanan agar diperoleh hasil yang aktual serta sinergi dalam visi dan misi Bupati Tulungagung yakni meningkatkan pelayanan yang profesional cepat, tepat dan akurat dilakukan survei kepada masyarakat;
- b. Bahwa untuk mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, perlu adanya tim yang mengelola data dan menindaklanjuti hasil survei;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung;

7. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 50 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023
- Menetapkan : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Tahun 2023 dengan susunan tim sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.
- Kedua : Tugas tim seperti dimaksud dalam Surat Keputusan ini adalah :
1. Membagi dan mengarahkan pemohon untuk mengisi isian questioner melalui Aplikasi E-Sukma pada handphone masing-masing yang sudah disiapkan di ruang pelayanan;
 2. Merekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 3. Menganalisa dan mengolah hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 4. Melaksanakan Evaluasi dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 5. Menyusun dan menyampaikan laporan setiap Tribulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Tulungagung lewat DPA.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan.



Lampiran Surat Keputusan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tulungagung
Nomor : 400.112 / 39 /26.01/2023
Tanggal : 03 Januari 2023

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG
TAHUN 2023**

NO	JABATAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3	4
1	PENANGGUNGJAWAB	NINA HARTIANI, SH.,M.A.P.	Kepala Dispendukcapil
2	SEKRETARIS	HERI SETIAWAN,S.STP, M.M	Sekretaris Dispendukcapil
3	ANGGOTA	NITA KURNIAWATY J.,S.Sos,MM.	kasubbag Umum dan Kepegawaian
4	ANGGOTA	TITIS HIDAYATUL LAIL, S.Sos.	Analisis Perencana Evaluasi dan Pelaporan
5	ANGGOTA	RATIH KUSUMA WARDHANI, S.IAN.	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6	ANGGOTA	SAPNA DEWI ARLINGGA SARI, A.Md.	Operator SIAK
7	ANGGOTA	SETIAWAN, S.Sos.	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Ditetapkan di : Tulungagung
Pada tanggal : 03 Januari 2023
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



NINA HARTIANI SH.M.A.P.
Panglima Utama Muda
NIP. 19671031 199303 2 002

HASIL PENGOLAH DATA SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IsakTjung	56	Laki-Laki	082244558085
2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	Satya	30	Laki-Laki	081233689487
3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	Siti jumrotus solihah	25	Perempuan	085784160334
4	2	2	1	3	3	2	3	1	1	Ema krisma warsari	25	Perempuan	083845777497
5	2	1	2	4	1	2	3	3	2	Supriadi	42	Laki-Laki	088228576507
6	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Erika	17	Perempuan	0895630717190
7	3	4	3	4	4	4	4	4	3	Yunika Dewi Aprillia	18	Perempuan	082233374828
8	3	2	3	4	3	3	3	4	3	Elok Sekar Arum	17	Perempuan	085645744483
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Esther ramadhani	17	Perempuan	08229783699
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Eva Desi Ritasari	17	Perempuan	085643826032
11	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Decynda Prasayurhea	17	Perempuan	085546635677
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Devi Auliyasari	17	Perempuan	089525415617
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dia ayu puspita	17	Perempuan	085735948232
14	3	1	1	3	2	2	3	3	2	Supriadi	42	Laki-Laki	088228576507
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Elsa	25	Perempuan	082123737155
16	3	3	3	4	2	3	3	3	3	Sinta nabila	20	Perempuan	087778603304
17	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Riyanto	40	Laki-Laki	08149809920
18	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Bayu anggara	19	Laki-Laki	082247509555
19	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Decynda Prasayurhea	17	Perempuan	085546635677
20	3	4	4	4	3	3	3	4	3	Yunika Dewi Aprillia	18	Perempuan	082233374828
21	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Erika	18	Perempuan	082233374828
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ericca safitri	30	Perempuan	089611995777
23	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Indah lestari	20	Perempuan	08579021256

24	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Yulfa cahyani	25	Perempuan	082228585063
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	anang katurohman	35	Laki-Laki	08976453939
26	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Yuda	18	Laki-Laki	
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Farera melvi zahara	20	Perempuan	089665987407
28	3	4	3	4	4	4	3	4	4	Faqih satria pinandhita	26	Laki-Laki	089531672688
29	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Muhammad nur huda	43	Laki-Laki	085704555786
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Novi arisanto	46	Laki-Laki	085334034100
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	AHMAD WAHYU PRABAWA PUTRA	32	Laki-Laki	087819614911
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Alfi isnaini	34	Laki-Laki	085735267999
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Dwi	47	Laki-Laki	
34	3	4	3	4	4	4	4	4	3	Mahendra bi	28	Laki-Laki	082233887582
35	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Muhammad Desta Firdaus	28	Laki-Laki	0
36	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Farzan Ahza Argani	28	Laki-Laki	0
37	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Putri Maharani	27	Perempuan	0
38	4	3	4	4	3	4	4	4	2	Umi Fitriyah	32	Perempuan	0
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Badjuri	45	Laki-Laki	0
40	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Umi Syamsiah	28	Perempuan	0
41	4	3	4	4	4	4	4	4	2	Fahreza Rakha Abhinaya	28	Laki-Laki	0
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Akio Sadiqiandra Zayn A	25	Perempuan	0
43	4	3	4	4	4	4	3	4	3	Frico Nur Huda G S	35	Laki-Laki	0
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Asif Purwasih	30	Perempuan	0
45	3	4	4	4	4	3	3	4	4	Belvana Luthfia Fitri	34	Perempuan	0
46	3	4	4	4	4	3	3	4	4	Belvana Luthfia Fitri	34	Perempuan	0
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rakyan Bayundra Wisesa Djati	27	Laki-Laki	0
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dewi Kurniawati	27	Perempuan	08
49	3	3	4	4	4	3	4	4	4	Shafanisa Farrah 'Izzawati	30	Perempuan	08
50	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Zeeshan Arsyah Al Ghifary	26	Perempuan	08
51	4	3	3	4	4	3	4	4	3	Naufal Nur Syafiq	32	Laki-Laki	08

52	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Ade Winata	45	Laki-Laki	08
53	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Ali Wardana	38	Laki-Laki	08
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Adiba Nia Citra Rahayu	29	Perempuan	08
55	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Moh Ahzan Al Hafis	29	Laki-Laki	08
56	4	3	3	4	4	3	3	4	3	Wiji Lestari	35	Perempuan	08
57	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Khalisa Aghnia Zalfa	25	Perempuan	08
58	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Aulia Hilda Fanny	25	Perempuan	08
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Ulil Absor	36	Laki-Laki	08
60	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Winarsih	33	Perempuan	08
61	4	4	3	4	4	4	3	4	3	Rashya Ayra Nazaha	30	Perempuan	08
62	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Titik Hariyanti	30	Perempuan	08
63	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Septiana Sari	33	Perempuan	08
64	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Muhammad Soleh	34	Laki-Laki	08
65	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Gendis Arsyla Viandra	25	Perempuan	08
66	3	3	4	4	4	3	3	4	3	Dyna Kamila Salsabila	27	Perempuan	08
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Septio Pratama	30	Laki-Laki	08
68	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Septian Wicaksono	29	Laki-Laki	08
69	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Nonik Setioningsih	31	Perempuan	08
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Welda Arum Lestari	36	Perempuan	08
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Eka Septiana	29	Perempuan	
72	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Surya Satya Dipanegara	33	Laki-Laki	08
73	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Muhamad Iryan Rifai	33	Laki-Laki	08
74	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Nko Odi Girnando	36	Laki-Laki	08
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Muhammad Dava Ardiansyah	33	Laki-Laki	08
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Muhammad Dava Ardiansyah	33	Laki-Laki	08
77	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Tioga Senja Pratama	35	Laki-Laki	08
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Eunike Sekar Pitari	29	Perempuan	08
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Najwa Salsabilla	27	Perempuan	08

80	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Heri Siswanto	38	Laki-Laki	08
81	3	4	4	4	3	3	3	4	4	Muhammad Adimas Trisna Yuliansyah	40	Laki-Laki	08
82	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Aqila Faiha Ramadhani	23	Perempuan	08
83	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Shinta Putri Hapsari	26	Perempuan	08
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Septian Irvan Rifai	30	Laki-Laki	08
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dede Yoga Paramartha	41	Laki-Laki	08
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Deny Prasetyo	37	Laki-Laki	08
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Nanang Sutikno	34	Laki-Laki	08
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Dedi Supraseno	31	Laki-Laki	
89	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Lia Tristianawati	33	Perempuan	
90	3	4	3	4	4	3	4	4	2	Christanti	36	Perempuan	08
91	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Ahmat Amirudin	29	Laki-Laki	08
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ahmad Cipto	38	Laki-Laki	08
93	3	3	4	4	4	4	4	4	2	Ryan Putra Arinda	27	Laki-Laki	08
94	4	4	3	4	4	4	4	4	2	Nirkolaus Batan Hayan	28	Laki-Laki	08
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Indra Setyawan	37	Laki-Laki	08
96	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Alim Sasongko	34	Laki-Laki	08
97	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Rachmad Widodo	38	Laki-Laki	08
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Mohammad Cahyo Saputro	33	Laki-Laki	08
99	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Retno Setyaningsih	29	Perempuan	08
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Defit Andika Putra	38	Laki-Laki	
101	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Defit Andika Putra	38	Laki-Laki	08
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus Supriyono	40	Laki-Laki	08
103	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Anik Sulistiani	33	Perempuan	08
104	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Deni Prayogo Utomo	34	Laki-Laki	08
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Ofi Irmawati	31	Perempuan	08
106	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Susiani	39	Perempuan	08
107	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Teuku Adi Firmansyah	34	Laki-Laki	08

108	1	1	1	3	1	2	2	3	1	Rachmad Widodo	40	Laki-Laki	081334493183
109	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Nanang Ansori Romadlon	33	Laki-Laki	08
110	3	3	4	4	4	4	4	4	4	qori'atuz zuhira alwi ramadani	33	Perempuan	08
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sulthan Artha Alfarizi	30	Laki-Laki	08
112	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Jihan Azizah Ginela	33	Laki-Laki	08
113	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Wahyu Setiyo Rini	35	Laki-Laki	08
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Khoiruzen Aldi Feriyanto	36	Laki-Laki	08
115	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Muhamad Rafael Ramadhani	29	Laki-Laki	08
116	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Aisyah Labibatul Husna	29	Perempuan	08
117	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Naisylafitin Ganesaniesti	26	Perempuan	08
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohammad Harisman	38	Laki-Laki	08
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	catur Hermawan	32	Laki-Laki	08
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Yudi	50	Laki-Laki	081335905354
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Atik Khoiriah	33	Perempuan	08
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alesha Azzahra Shakira	23	Perempuan	08
123	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Menikl	39	Perempuan	08
124	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Abdillah Uzair Ibnu	25	Laki-Laki	08
125	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sri Wahyuningsih	34	Perempuan	08
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Putri Kumalasari	32	Perempuan	08
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Damei Rafa permadani	3	Perempuan	08
128	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Nike Ardila	36	Perempuan	08
129	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Rio Rizka Cahyono	33	Laki-Laki	08
130	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Atha Hafizh Yusuf Afarezi	29	Laki-Laki	08
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Sumarjimah	36	Perempuan	
132	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Dimas Nanda Pangestu	33	Perempuan	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Eni Sulasih	39	Perempuan	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sigit Kamsino	36	Laki-Laki	
135	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Silvi Fibila	35	Perempuan	

136	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Diandra Al Husayn Wibisono	33	Perempuan	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M Nico Firmansyah	32	Laki-Laki	08
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anjar Siti Fadila	32	Perempuan	08
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Linda Rini	36	Perempuan	08
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Setia Mandya Kelana	29	Perempuan	08
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Chandra	33	Laki-Laki	08
142	4	3	3	4	3	4	3	4	4	Satriyo Fajar Nur	37	Laki-Laki	08
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Vika Yuan Marvel Fauzi	24	Perempuan	085336517800
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Imam Shofik Suhada	33	Laki-Laki	08
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lina Muflikati	33	Perempuan	08
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Khaira Bening Prabandari	28	Perempuan	08
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Shohibul Fawaaid	33	Laki-Laki	08
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adif Nahrowi	33	Laki-Laki	08
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nofi R Fendi	35	Laki-Laki	08
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andra Siswanto	40	Laki-Laki	08
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Nikha B	38	Perempuan	08
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Diah Ayuriani	29	Perempuan	08
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Darul Mualip	32	Laki-Laki	08
154	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Anang Wahyudi	32	Laki-Laki	08
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M Azzam Afa Fawwaz	33	Laki-Laki	08
156	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Nanadiyah Arumsari	35	Laki-Laki	08
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Herid Yunan Efendy	35	Laki-Laki	08
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Denok Dwi Kartika Sari Madani	34	Perempuan	08
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohamad Yazid Efendi	35	Laki-Laki	08
160	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Dafa Afis Saputri	30	Perempuan	08
161	4	4	3	4	4	3	3	4	4	Roy Toko Prabowo	38	Laki-Laki	08
162	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Edi Suwarno	38	Laki-Laki	08
163	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Nabela Zahroh	35	Perempuan	08

164	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Okky Andri Styawan	32	Laki-Laki	08
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	nMuh Syaiful Arifim	36	Laki-Laki	08
166	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Abdul Salam	38	Laki-Laki	08
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus Sutrisno	34	Laki-Laki	08
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andrianto	33	Laki-Laki	08
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fika dwi Pranata	33	Perempuan	08
170	4	4	3	4	4	4	3	4	3	Djoko h	53	Laki-Laki	085102163777
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad Rizal Fatoni	33	Laki-Laki	08
172	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Setyo Budi Santoso	33	Laki-Laki	08
173	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ridwan hanafi	35	Laki-Laki	08
174	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Nisrina Nuha Maerani	35	Perempuan	08
175	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Ade Reka Prasema	34	Laki-Laki	08
176	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Nayyara Asheline Elfawaaaid	25	Perempuan	08
177	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Nayla Muazara	26	Perempuan	08
178	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Aiyaz Binzami Ahmad	28	Laki-Laki	08
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad Nur Fauzi	30	Laki-Laki	08
180	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Lutfiana Rahmadani	32	Perempuan	08
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Safalia Ragina Putri	24	Perempuan	08
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Najwa Ashila Rahma	25	Perempuan	08
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Chandra Gustaman	29	Laki-Laki	08
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andri Siswanto	32	Laki-Laki	08
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anggoro Hari Wibowo	33	Laki-Laki	08
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	julia jaya orbatin suharto	27	Laki-Laki	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Raydinka D Agusta	27	Laki-Laki	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Satrio Dwi Septian	31	Laki-Laki	
189	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Rachmat Kurniawan	35	Laki-Laki	
190	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Bila Saputra	28	Laki-Laki	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ari Purwanto	35	Laki-Laki	
192	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Agus Prayitno	31	Laki-Laki	

193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus Di Hexa	25	Laki-Laki	
194	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Seisilia Fitra Rachmadani	28	Perempuan	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Istikomah	36	Perempuan	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Raka Aluarendra I	28	Laki-Laki	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Earlyta Dewi A	28	Perempuan	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Akip Ahmad Zaeni	35	Laki-Laki	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anas Buchari	34	Laki-Laki	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Elga Efendi	34	Laki-Laki	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Novita Dewi Rachmawati	34	Laki-Laki	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	iin Sundari	32	Perempuan	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	novi putra angga rahman	35	Laki-Laki	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hari santoso	34	Laki-Laki	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M Hasan Basri	34	Laki-Laki	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohamad Fadli Ikhsan Azam Zami	27	Laki-Laki	
207	2	2	1	3	2	2	2	3	2	Bramasta	33	Laki-Laki	081285624028
208	3	2	1	3	2	2	2	3	3	Bramasta	33	Laki-Laki	081285624028
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Eko Sacsono	41	Laki-Laki	085608185455
210	2	2	1	3	2	2	2	1	1	Susanti	43	Perempuan	081535609876
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rifa	42	Perempuan	08113319619
Nilai/Unsur	751	743	737	836	787	784	787	829	780				
NRR/Unsur	3,56	3,52	3,5	4	3,7	3,7	3,7	3,9	3,7				
NRR Tertimbang/Unsur	0,39	0,39	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,67												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	91,7												

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Petugas pelayanan loket sebelum menerima berkas, mengarahkan pemohon untuk mengisi isian quesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Aplikasi E-Sukma pada Heand Phone masing-masing dengan alamat tertera pada barcode yang sudah tertempel di setiap sudut ruang pelayanan.



Pemohon sedang mengantri di loket pelayanan untuk mengisi isian quesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Aplikasi E-Sukma pada Heand Phone masing-masing dengan alamat tertera pada barcode yang sudah tertempel di setiap sudut ruang pelayanan.



Tiap-tiap sudut loket pelayanan sudah menyiapkan scan barkode pengisian survei Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi E-Sukma