



2023

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ELEKTRONIK SUKMA-E JATIM



Sistem untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	20
3. Hasil Olah Data Kota Saran.....	21
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana pada pasal 1 menyebutkan bahwa “ *Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*”.

Kondisi masyarakat yang terus berkembang dalam menanggapi dan mengkritisi pelayanan yang digunakan, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, tepat waktu, responsif serta dapat membangun kualitas individu dan masyarakat untuk proaktif dalam memberikan hal positif untuk kemajuan pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah sebagai penyedia layanan publik terus berupaya untuk memberikan kemudahan terhadap seluruh masyarakat yang menggunakan pelayanan publik.

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 Gresik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei kepuasan masyarakat 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.

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

Adapun Peraturan-peraturan yang mendasari adanya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

- 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 Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Unit 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

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) 2023 dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menggunakan sistem daring melalui laman Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang telah tersedia pada laman Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim), responden bisa memindai QR CODE atau link yang ditempel dan ditempatkan pada area pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. 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 Gresik 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 area publik pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dan pada jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan langsung terkirim ke laman Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) . 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 dari bulan Januari – Juni 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2022	2
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2023	97
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2022	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2022	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu dilihat dari hasil akhir survey yang telah masuk dan tersimpan ke dalam sistem Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) periode Januari – Juni 2023.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Jika dilihat dari jumlah responden layanan yang sudah memberikan kuesioner melalui sistem Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam kurun waktu Januari – Juni 2023 adalah sebanyak 51 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 44 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

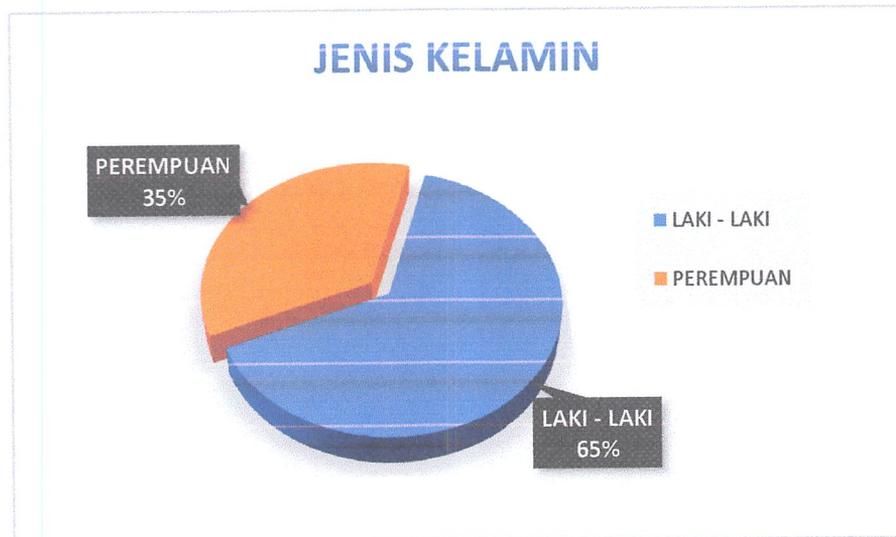
Tabel Krejcie and Morgan

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :



No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33	60%
		PEREMPUAN	18	40%

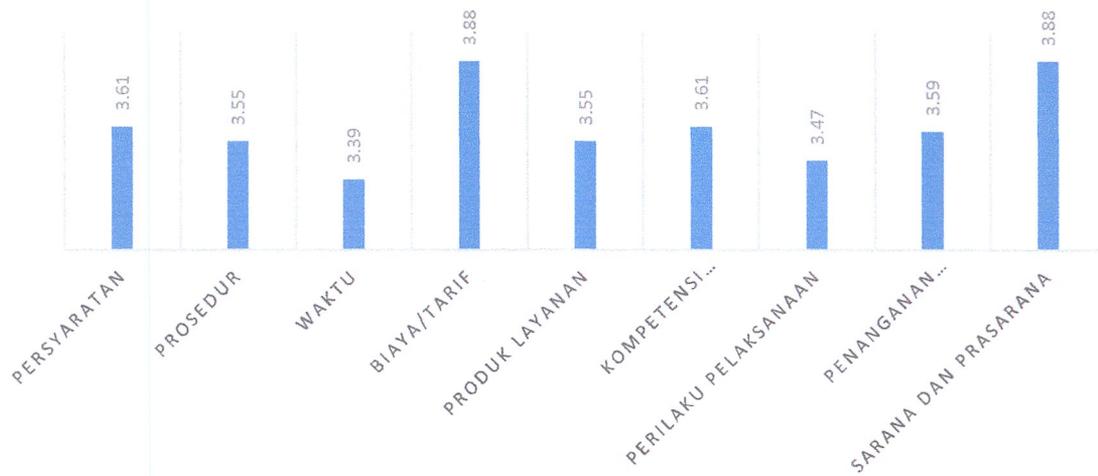
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh dari hasil export laporan dari laman Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,61	3,55	3,39	3,88	3,55	3,61	3,47	3,59	3,88
Kategori		B	B	C	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	Unit	89,48 (A atau Sangat Baik)								

IKM PER UNSUR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK

■ IKM Per Unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik



BAB IV

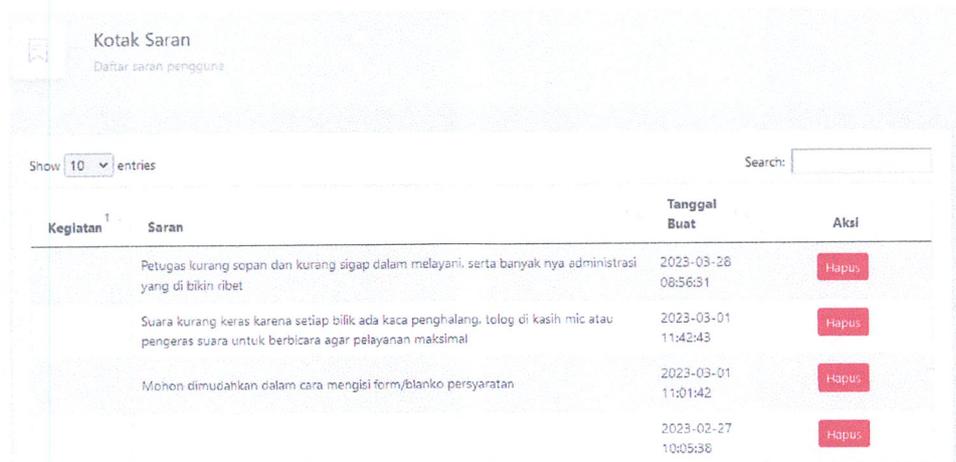
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39. Selanjutnya Perilaku Pelaksanaan yang mendapatkan nilai 3,47 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3.88 dari Kompetensi pelaksanaan, Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi ke dua 3,61.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian



Kegiatan ¹	Saran	Tanggal Buat	Aksi
	Petugas kurang sopan dan kurang sigap dalam melayani, serta banyak nya administrasi yang di bikin ribet	2023-03-28 08:56:31	Hapus
	Suara kurang keras karena setiap bilik ada kaca penghalang, tolog di kasih mic atau pengeras suara untuk berbicara agar pelayanan maksimal	2023-03-01 11:42:43	Hapus
	Mohon dimudahkan dalam cara mengisi form/blanko persyaratan	2023-03-01 11:01:42	Hapus
		2023-02-27 10:05:36	Hapus

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

- ✓ Waktu pelayanan pelayanan legalisir sesuai dengan pengaduan atau kotak saran yang masuk masih dirasakan terlalu lambat oleh masyarakat pengguna layanan yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

- ✓ Masyarakat yang masih membutuhkan fisik Ktp-el mengeluhkan bahwa blangko disetiap kecamatan dan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik masih kosong.

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 Diskusi dengan Bidang Terkait dalam laporan atau pengaduan yang telah masuk baik pengaduan melalui SUKmaE, whatsapp maupun pengaduan melalui media sosial yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. 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	Meningkatkan SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.	√	√	√		Bagian Sekretariat Bidang Terkait
2	Penanganan Pengaduan	Melakukan Evaluasi terhadap penanganan pengaduan yang masuk baik melalui media Whatsapp ataupun Media Sosial.	√	√			Bagian Sekretariat
		Meningkatkan SDM agar lebih mempercepat proses pengaduan masyarakat.			√	√	Bagian Sekretariat

3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> ✓				Bagian Sekretariat Bidang Terkait
---	------------------	--	--	--	--	-----------------------------------

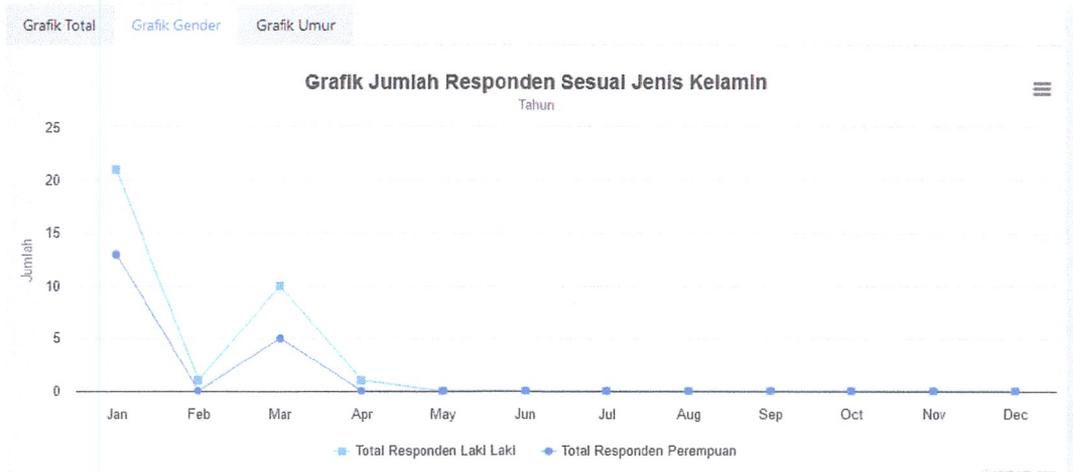
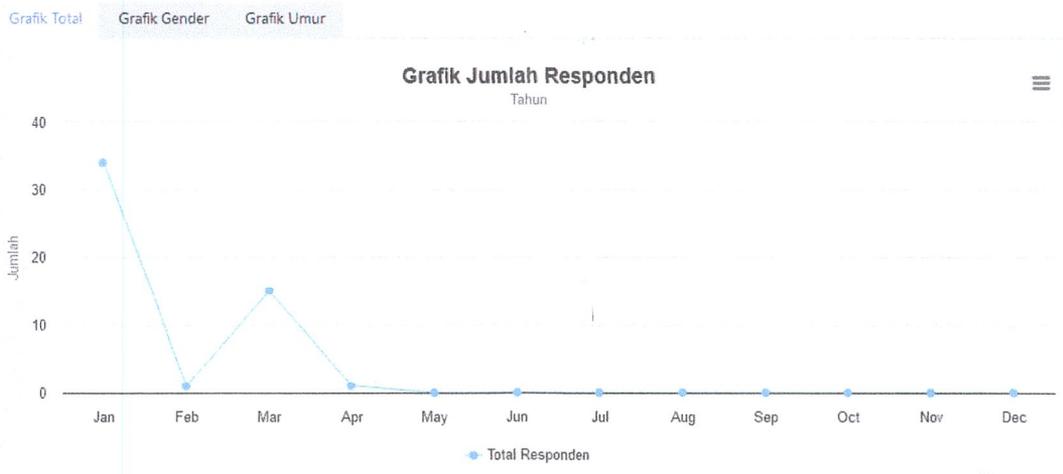
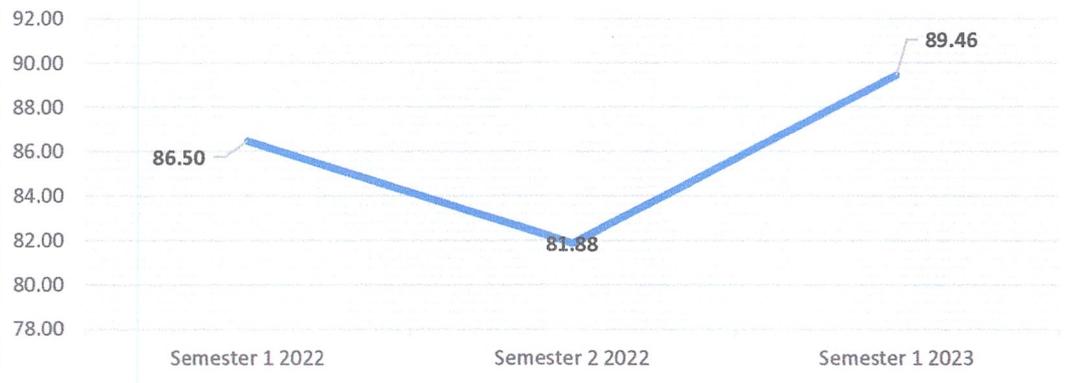
4.3 Tren Nilai SKM

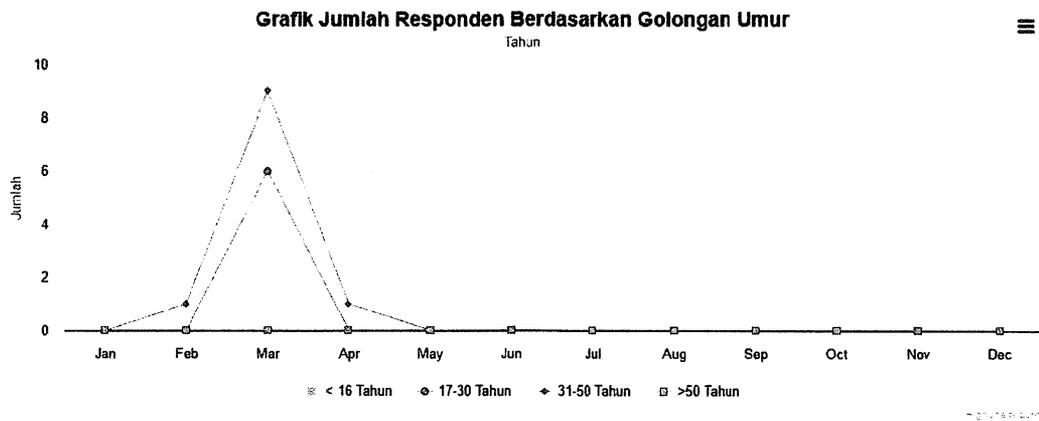
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang 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 Gresik dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Periode 2019 – 2022

Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 1 & 2 Tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil





Berdasarkan Grafik & tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pada semester 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mendapatkan Nilai IKM sebesar **86.50**, kemudian pada semester 2 menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) nilai IKM menurun menjadi **81.88** periode Juli – November 2022, kemudian naik pada periode Januari – Juni semester 1 tahun 2023 menjadi **89.46**.

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 Gresik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,46. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari – Juni 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Penanganan Pengaduan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.88, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.

Gresik, 27 Juni 2023

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



Drs. MICHAMMAD HARI SYAWALUDIN, M.M

Pembina Tingkat I

NIP. 19681221 198809 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1184>

The screenshot shows the start of a survey. At the top, there are logos for the local government and the 'CETAR' program. The text reads: 'Selamat Datang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik'. Below this is an illustration of people at a service counter. The form section is titled 'Form pengisian profil responded' and contains four input fields: 'Nama', 'Umur', 'Nomor HP', and 'Laki-Laki'. A 'MULAI SURVEI' button is located at the bottom right.

The screenshot shows a survey question. At the top, there are logos and the text: 'Selamat Datang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik'. Below this is an illustration of two people sitting on a scale. The question is: 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.' The response options are: 'Tidak sesuai', 'Sesuai', 'Kurang sesuai', and 'Sangat sesuai'. A progress bar at the bottom left shows '1 of 9 Completed'. A 'NEXT QUESTION' button is at the bottom right.





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
 KABUPATEN GRESIK**



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Tidak mudah.
 Mudah.

Kurang mudah.
 Sangat mudah.

2 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
 KABUPATEN GRESIK**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tidak cepat.
 Cepat.

Kurang cepat.
 Sangat cepat.

3 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
 KABUPATEN GRESIK**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kejujuran biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal
 Murah

Cukup mahal
 Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK



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

Tidak sesuai Kurang sesuai
 Sesuai Sangat sesuai

5 of 6 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#) [NEXT QUESTION](#)





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten Kurang kompeten
 Kompeten Sangat kompeten

6 of 6 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#) [NEXT QUESTION](#)





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

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

7 of 6 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#) [NEXT QUESTION](#)



Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
 KABUPATEN GRESIK



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk Cukup
 Baik Sangat Baik

0 of 3 Completed
[PREVIOUS QUESTION](#) [NEXT QUESTION](#)



Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
 KABUPATEN GRESIK



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik.

0 of 3 Completed
[PREVIOUS QUESTION](#) [SUBMIT](#)

Kotak Saran



Form Saran

[SUBMIT](#)

2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
5	4	3	4	3	4	3	4	3	4
6	3	4	3	4	3	4	3	4	4
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	3	4	3	4	3	4	4
10	3	3	3	4	4	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	3	3	3	4
14	3	4	3	4	3	3	4	3	4
15	4	3	4	4	3	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	4	3	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	3	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	3	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	2	4	3	3	3	3	4
32	3	3	2	4	3	3	3	3	4
33	4	4	3	4	3	4	3	2	4
34	2	2	1	1	3	2	1	1	2
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	3	4	4	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	2	3
38	4	3	3	4	3	3	3	2	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	4	3	4	3
45	4	4	4	4	3	4	3	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4
47	4	3	3	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	2	1	1	4	2	2	2	4	3
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Nilai/Unsur	184	181	173	198	181	184	177	183	198
NRR/Unsur	3.61	3.55	3.39	3.88	3.55	3.61	3.47	3.59	3.88
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.39	0.37	0.43	0.39	0.4	0.38	0.39	0.43
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.58								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89.46								

3. Hasil Olah Data Kota Saran

Kotak Saran
Daftar saran pengguna

Show 10 entries Search:

Kegiatan	Saran	Tanggal Buat	Aksi
	Petugas kurang sopan dan kurang sigap dalam melayani, serta banyak nya administrasi yang di bikin ribet	2023-03-28 08:56:31	Hapus
	Suara kurang keras karena setiap bilik ada kaca penghalang, tolog di kasih mic atau penguat suara untuk berbicara agar pelayanan maksimal	2023-03-01 11:42:43	Hapus
	Monon dimudahkan dalam cara mengisi form/blanko persyaratan	2023-03-01 11:01:42	Hapus
		2023-02-27 10:05:38	Hapus

4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



QR CODE dan Link Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik (SukMAe) yang tertempel pada ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik di Mal Pelayanan Publik

