



# LAPORAN SUKMA-E JATIM

Tahun 2024 - Semester 1

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



## 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.....	22
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	22

# 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) 2024 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 himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu dari bulan Juli – November 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2024	97
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	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 2024.

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 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam kurun waktu adalah sebanyak 64 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 52 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

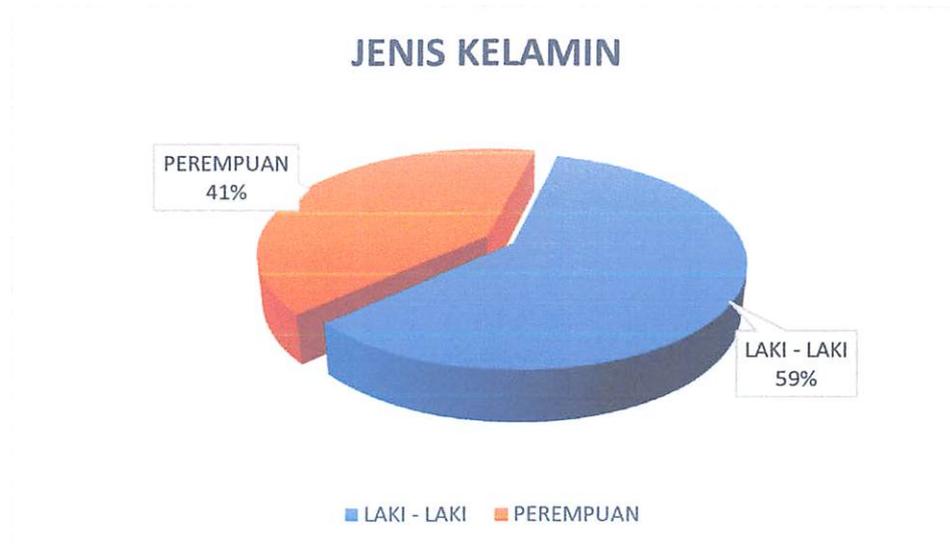
*Tabel Krejcie and Morgan*

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 64 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

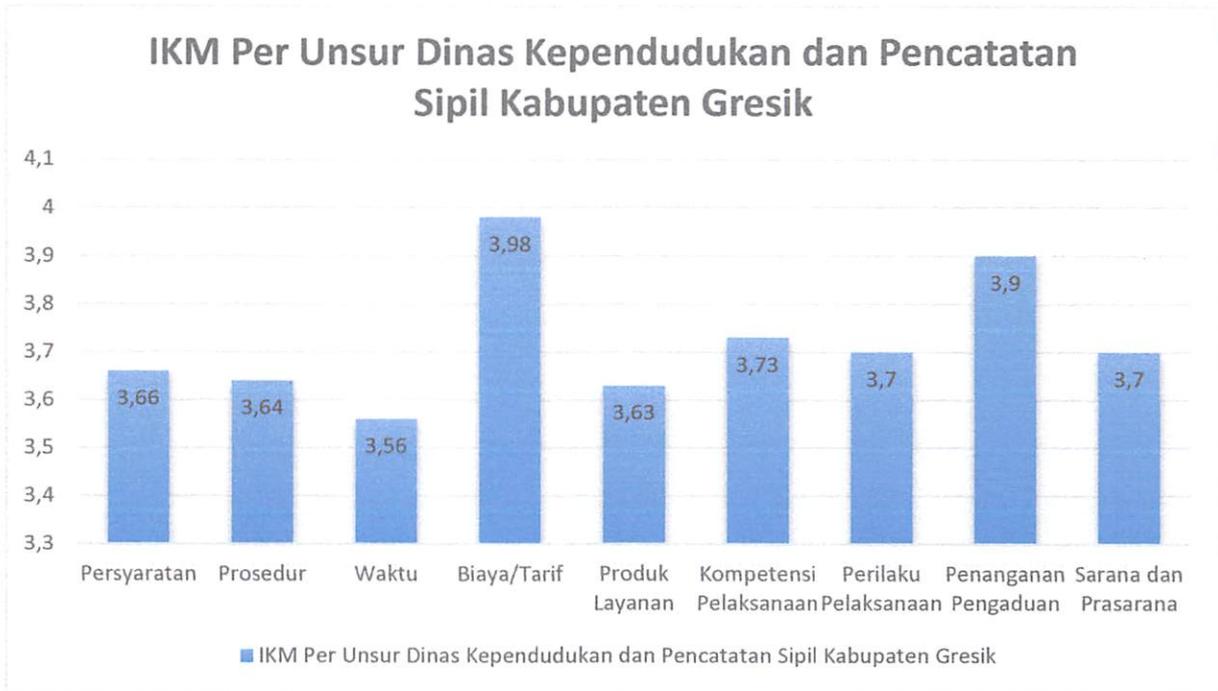


No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	38	59%
		PEREMPUAN	26	41%

#### 1.2 Indeks Keuasan 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 Keuasan 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		3,66	3,64	3,56	3,98	3,63	3,73	3,7	3,9	3,7
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit Layanan	92,17 (A Atau Sangat 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 3,56. Selanjutnya Produk layanan yang mendapatkan nilai 3,63 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 kemudian Penanganan Pengaduan, mendapatkan nilai tertinggi ke dua 3,9.

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

REKAP LAPORAN SARAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PERIODE JANUARI - JUNI 2024				
NO	DITUJUKAN	SARAN/MASUKAN/KESAN	KEGIATAN	TANGGAL
16	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Beberapa orang bisa melakukan update perubahan RT dan RW di KTP serta memperbarui foto KTP. Sedangkan saat saya melakukan update perubahan alamat lengkap dan status di KTP tidak bisa melakukan update foto dengan alasan dari petugas tidak bisa update foto		01 Februari 2024
17	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Sudah sangat baik untuk pelayanan dan komunikasi		22 Februari 2024
18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Untuk pelayan legalisir sudah baik cukup lewat WA doc legalisir terkirim		20 Juni 2024
19	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Beri pelayanan publik, ibarat keluarga mu sendiri		20 Juni 2024
20	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Sedikit saran, pelayanan legalisir bisa di jadikan satu dengan poedak.		21 Juni 2024

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

- ✓ Waktu pelayanan pelayanan legalisir sudah cukup baik dikarenakan dokumen legalisir telah terkirim melalui Whatsapp, sehingga pemohon bisa lebih mudah untuk memperoleh dokumen legalisir administrasi kependudukan.

## 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	Produk Layanan	Melakukan Evaluasi terhadap Produk layanan yang dianggap kurang memuaskan terhadap pelayanan.		√			Bagian Sekretariat Bidang Terkait

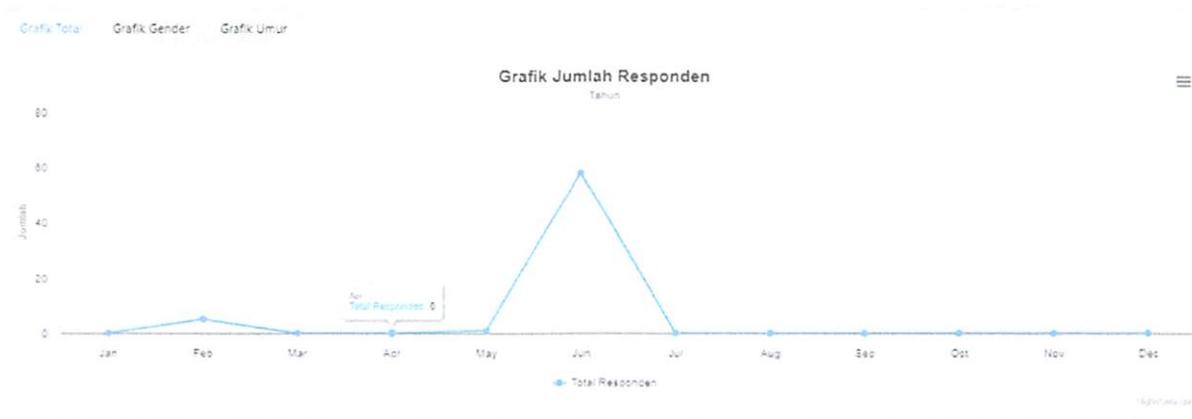
### 4.3 Tren Nilai SKM

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 :

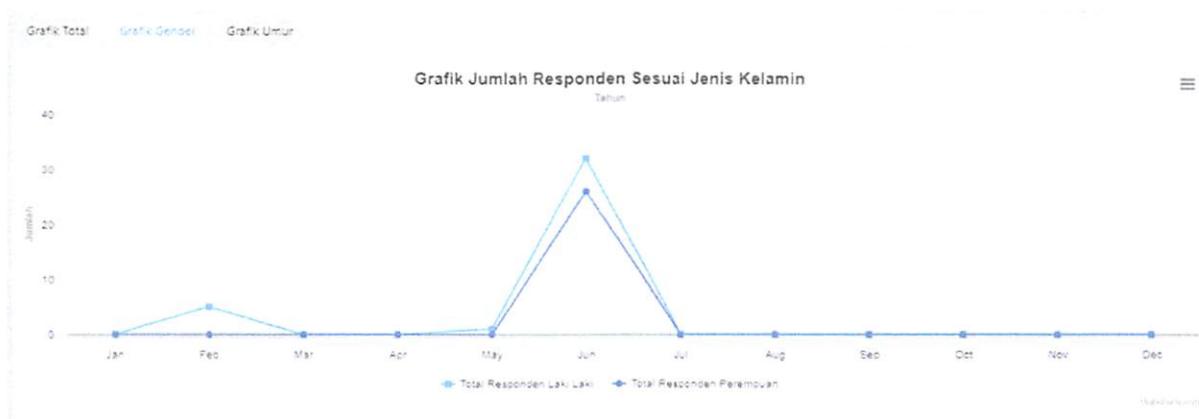


Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Periode 2019 – 2023





Grafik : Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik



Grafik : Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berdasarkan Gender



Grafik : Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berdasarkan Umur

Berdasarkan Grafik & tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pada semester 1 Tahun 2024 Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mendapatkan Nilai IKM sebesar **92,17**.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024 menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim), 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 92,17. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 – 2024 Semester 1.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, produk/Hasil serta Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98, dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9.

Gresik, 21 Juni 2024

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



**Drs. MUHAMMAD HARI SYAWALUDIN, M.M**

Pembina Utama Muda

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 registration page of the survey. At the top, there are logos for the local government and the survey itself, along with the slogan "OPTIMIS JATIM BANGKIT". The main heading is "Selamat Datang" (Welcome) for the "Survei Kepuasan Masyarakat" (Community Satisfaction Survey) conducted by the "DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK". Below this, there is a section titled "Form pengisian profil responded" (Respondent profile form) with input fields for "Nama" (Name), "Email", "No. HP/WA" (Phone/WhatsApp number), and "Jenis Kelamin" (Gender) with a dropdown menu currently set to "Laki-Laki". An illustration of people at a service counter is on the left. At the bottom right, there is a "MULAI SURVEI" (Start Survey) button.

The screenshot shows a question page from the survey. It features the same header and logos as the registration page. The question is: "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya." (What is your opinion on the suitability of service requirements with the type of service?). Below the question, there are four radio button options: "Tidak sesuai" (Not suitable), "Kurang sesuai" (Less suitable), "Sesuai" (Suitable), and "Sangat sesuai" (Very suitable). An illustration of a balance scale is on the left. At the bottom left, it says "1 of 9 Completed" and at the bottom right, there is a "NEXT QUESTION" button.



**CETAR**  
CENTRE FOR EASY TO ACCESS & SIMPLE TRANSPARENT ACCOUNTABLE RESPONSIVE

**OPTIMIS**  
JATIM BANGKIT

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.                      Kurang mudah.  
Mudah.                              Sangat mudah.

2 of 8 Completed

PREVIOUS QUESTION      NEXT QUESTION



**CETAR**  
CENTRE FOR EASY TO ACCESS & SIMPLE TRANSPARENT ACCOUNTABLE RESPONSIVE

**OPTIMIS**  
JATIM BANGKIT

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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tidak cepat.                      Kurang cepat.  
Cepat.                              Sangat cepat.

3 of 8 Completed

PREVIOUS QUESTION      NEXT QUESTION



**CETAR**  
CENTRE FOR EASY TO ACCESS & SIMPLE TRANSPARENT ACCOUNTABLE RESPONSIVE

**OPTIMIS**  
JATIM BANGKIT

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



Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal                      Cukup mahal  
Murah                              Gratis

4 of 8 Completed

PREVIOUS QUESTION      NEXT QUESTION





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



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

Tidak sesuai       Kurang sesuai  
 Sesuai             Sangat sesuai

1 of 9 Completed





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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten       Kurang kompeten  
 Kompeten             Sangat kompeten

1 of 9 Completed





Selamat Datang  
 Survei Kepuasan Masyarakat  
 Pada  
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATITAN 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

1 of 9 Completed





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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk	Cukup
Baik	Sangat Baik

8 of 8 Completed

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





Selamat Datang  
 Survei Kepuasan Masyarakat  
 Pada  
 DINAS KEPENDUKUKAN 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

8 of 8 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#)
[SUBMIT](#)

Kotak Saran



Form Saran

[SUBMIT](#)

## 2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	3	3	3	4	1	3	3	3	3	Muhammad Shofyan	29	Laki-Laki	081259060972
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fiqril	25	Laki-Laki	082140813963
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sulaiman	38	Laki-Laki	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Afrinda nurdianto	31	Laki-Laki	081230351692
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Arif Putra Ardiansyah	28	Laki-Laki	081555446461
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Novi Aris Wandana	38	Laki-Laki	081332944265
7	4	3	3	4	4	4	4	4	3	sigid	29	Laki-Laki	085785463422
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fany Indah Wardianti	24	Perempuan	085806025719
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dinar tenni	41	Laki-Laki	087856332240
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	SRI HANDAYANI	35	Perempuan	085731088545
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AYU SRI INDRA	33	Perempuan	085755670966
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	MOCH ANDRI	23	Laki-Laki	082257015303
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	HARYONO	33	Laki-Laki	085649001016
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUGI HARTATIK	29	Perempuan	085731309362
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	HUMAIRAH	25	Perempuan	082332102215
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOH YUSRAN	33	Laki-Laki	085737406779
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MAS CHOIRIYAH	27	Perempuan	083872802013
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	KHUMAIDAH	28	Perempuan	081252764077
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RYCHE DESTYANI YUNIAR	26	Laki-Laki	0816511003
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YARLAN	37	Laki-Laki	085745196686
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DEVINTA BUNGA TUNJUNG	23	Perempuan	083856921512
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	LELY ABRIANTO	23	Perempuan	081327593560
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	LELY ABRIANTO	23	Perempuan	081327593560
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	HENI ROHMAWATI	36	Perempuan	085856944454
25	3	4	3	4	3	4	4	4	4	ADI MUKLASSIN	32	Laki-Laki	081337970134
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AJENG SEPTIANA	25	Perempuan	089678419192
27	3	4	3	4	4	3	4	4	4	KASDI	40	Laki-Laki	085748978712
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	JAMALI	46	Laki-Laki	085732266228

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	HARIS	37	Laki-Laki	081555343541
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	INARNO	35	Laki-Laki	082011080738
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	NUR AZIZAH	27	Perempuan	083846768186
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Nur Qomari	47	Laki-Laki	081907550120
33	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Akhmad,sh	54	Laki-Laki	08155913106
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	rochi	28	Laki-Laki	08563410116
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	yahman	70	Laki-Laki	081234567891
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nurul khusaini	33	Laki-Laki	085815704854
37	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Laila	51	Laki-Laki	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad Hamza	18	Laki-Laki	083851559176
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Umu Khoiroh	33	Perempuan	089611091814
40	3	3	2	4	3	3	3	3	3	Fuad	24	Laki-Laki	087805592460
41	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Achmad Fandy Noerton	31	Laki-Laki	085607832176
42	4	4	3	4	4	4	3	4	4	SISWATI	48	Perempuan	089686180066
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	WALID IBADIL UMAM	38	Laki-Laki	081252315797
44	4	4	3	4	3	4	3	4	4	HENDRA SUSANTO	26	Laki-Laki	085708765090
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LAMI	48	Perempuan	087765934315
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	FENTI AYU SAFITRI	26	Perempuan	081336165716
47	4	4	3	4	3	4	4	4	2	SURYAHADI SAPUTRA	40	Laki-Laki	081330230281
48	3	3	4	4	4	3	3	3	3	Djuan Kuswara	19	Laki-Laki	082298412389
49	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Hendro Cahyono	46	Laki-Laki	082133587675
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MUHAMAD ADI	31	Laki-Laki	081333710052
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ACH.BROSOT	34	Laki-Laki	082011086465
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	SRIAH	####	Perempuan	43
53	4	4	4	4	4	3	3	4	4	DAVID RIZQILLAH ALI	32	Laki-Laki	085730400397
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LAILATUR ROCHMAN	28	Perempuan	085735777631
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RIRIS HARISMA	27	Perempuan	082143271530
56	4	4	3	4	3	3	3	4	4	WIWIK SUGIANI	40	Perempuan	081559698430
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	SULIPAH	42	Perempuan	085707472219
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ACHMAD ASHARI	28	Laki-Laki	083850187776
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURIYANTO	41	Laki-Laki	087889502588
60	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Filassa Cahaya Langit	17	Perempuan	085731994478
61	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Darinda Sakinah Zahra	26	Perempuan	083830596499
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sugiasih	46	Perempuan	082142477324

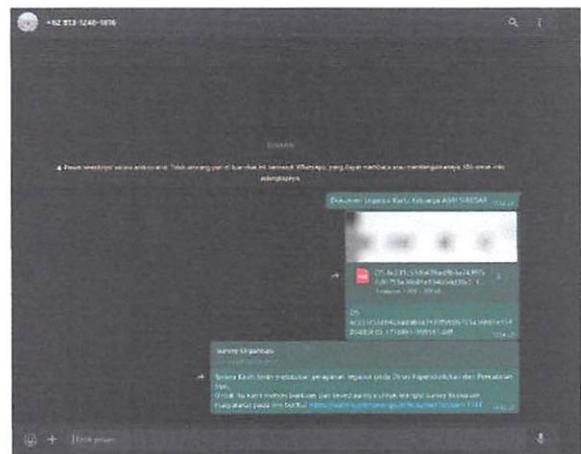
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Wahyudi	42	Laki-Laki	
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Hikmah Insyaffitri	48	Perempuan	08121631787
Nilai/Unsur	234	233	228	255	232	239	237	250	237				
NRR/Unsur	3,66	3,64	3,56	3,98	3,63	3,73	3,7	3,9	3,7				
NRR Tertimbang/Unsur	0,4	0,4	0,39	0,44	0,4	0,41	0,41	0,4	0,41				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,69												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	92,2												

### 3. Hasil Olah Data Kota Saran

**REKAP LAPORAN SARAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
PERIODE JANUARI - JUNI 2024**

NO	DITUJUKAN	SARAN/MASUKAN/KESAN	KEGIATAN	TANGGAL
16	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Beberapa orang bisa melakukan update perubahan RT dan RW di KTP serta memperbarui foto KTP. Sedangkan saat saya melakukan update perubahan alamat lengkap dan status di KTP tidak bisa melakukan update foto dengan alasan dari petugas tidak bisa update foto		01 Februari 2024
17	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Sudah sangat baik untuk pelayanan dan komunikasi		22 Februari 2024
18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Untuk pelayan legalisir sudah baik cukup lewat WA doc legalisir terkirim		20 Juni 2024
19	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Beri pelayanan publik, ibarat keluarga mu sendiri		20 Juni 2024
20	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Sedikit saran, pelayanan legalisir bisa di jadikan satu dengan poedak.		21 Juni 2024

### 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  
Pemberian Link dan QR Code kepada Pelayanan Lebalisir by Whatsapp

