



SURVEY



KEPUASAN MASYARAKAT ELEKTRONIK

system yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan public berbasis QR Code akuntabel, mudah, cepat dan terintegrasi



SEMESTER II

Tahun 2024



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	23

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 himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu dari bulan Juli – November 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Juli - November 2024	117
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 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 Juli – November 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 140 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 97 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 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :



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		3,59	3,62	3,43	3,97	3,58	3,56	3,49	3,94	3,54
Kategori		A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit Layanan	89,94 (A Sangat Baik)								

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 Penyelesaian Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43. Selanjutnya Perilaku pelaksanaan mendapatkan nilai 3,49, sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,97, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,94 sedangkan Prosedur mendapatkan nilai 3,62 tertinggi ke tiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui Kotak saran Survey Kepuasan Masyarakat Elektornik yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang meliputi :

SARAN	TANGGAL
Mohon di perbaiki kualitas petugas pelayanan. Keramahan, kecepatan, kesopanan dan	11 Juli 2024
Pertahankan tingkat pelayanan publik.	12 Juli 2024
Pelayanan sdh sangat sesuai, sangat cepat	16 Juli 2024
Semoga kedepannya lebih baik lagi dan sukses slalu	21 Agustus 2024
Sangat membantu masyarakat yg membutuhkan llayanan terkait surat kependudukan/ sangat meringankan.	21 Agustus 2024
Topp	21 Agustus 2024
Mohon pelayanannya lebih ditingkatkan lagi	29 Agustus 2024
Pelayanannya cepat dan baik ?	04 Oktober 2024

Sekedar saran, mohon untuk diperbanyak mesin ADM di setiap kecamatan sehingga mempermudah untuk cetak KK lewat barcode	08 Oktober 2024
Supaya lebih banyak di informasikan lewat media ,masyarakat agar tidak awam	22 Oktober 2024
Mohon dipertahankan kualitas pelayanannya. Semoga selalu dalam kesuksesan	28 Oktober 2024
Pelayanan yang sudah baik tolong di pertahankan.	07 November 2024
Terus tingkatkan motor pelayanan dengan baik	07 November 2024
Pelayanan terus di tingkatkan	07 November 2024

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

- ✓ Waktu pelayanan rata – rata telah mendapatkan feedback yang baik seperti pelayanan yang baik harus dipertahankan, namun perlu ditingkatkan lagi dalam melakukan pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

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.

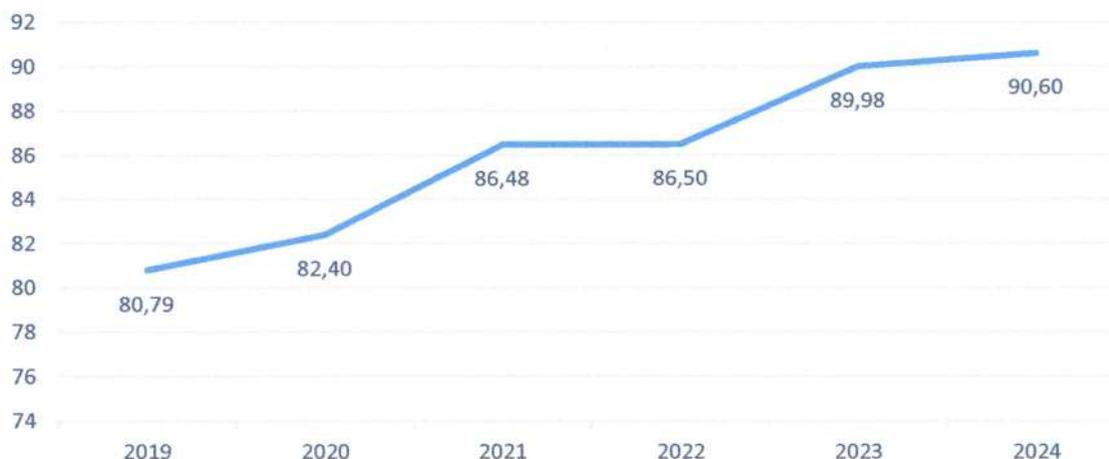
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Diskusi dengan Bidang Terkait dalam laporan atau pengaduan yang telah masuk baik pengaduan melalui SuKma E, whatsapp maupun pengaduan melalui media sosial yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Penentuan perbaikan 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	Perilaku Pelaksanaan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> Memberikan evaluasi rutin terhadap petugas pelayanan		√			Bagian Sekretariat
3	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana yang belum tersedia			√	√	Bagian Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

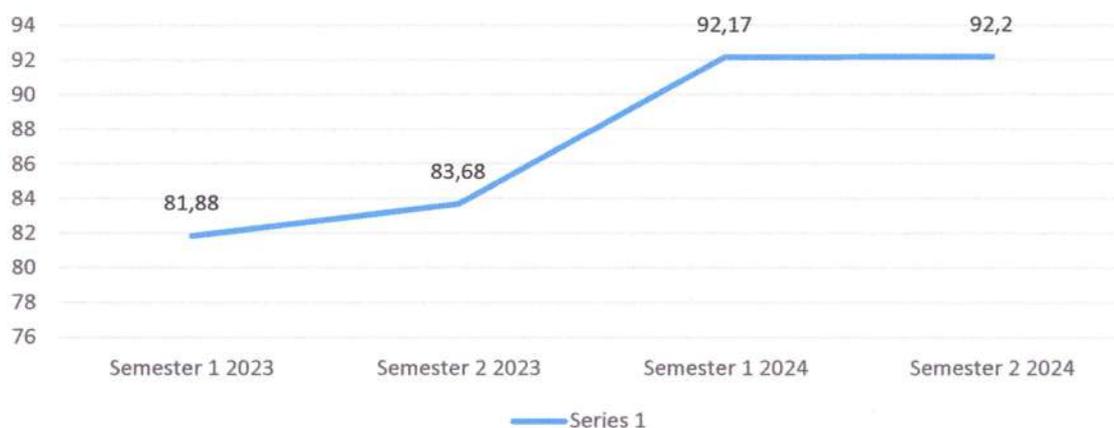
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang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

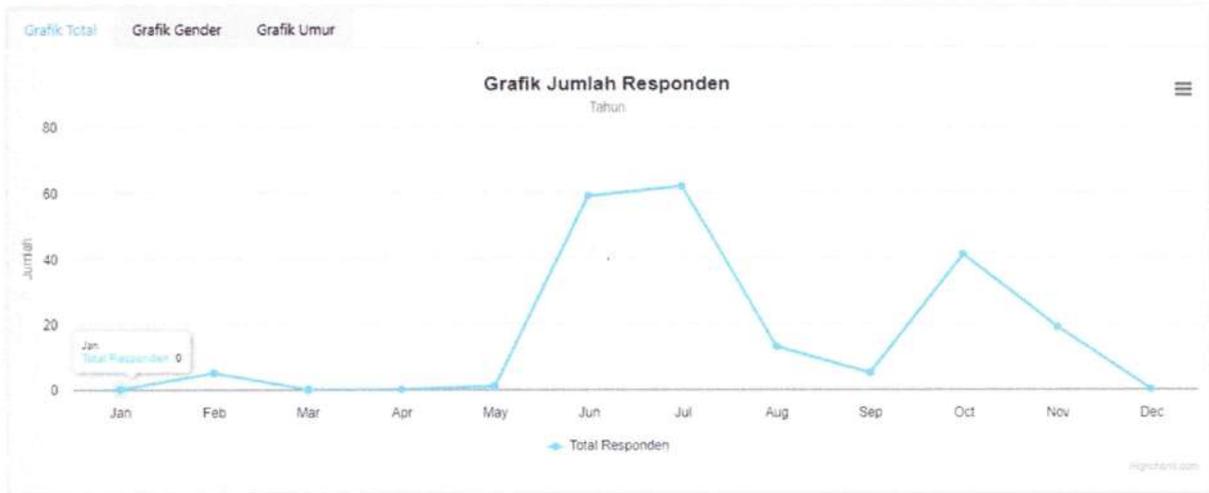


Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Periode 2019 – 2024

Grafik Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Periode 2023 - 2024



Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Periode 2023 – 2024



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 Jenis Kelamin



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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 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 92,20. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari – November 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Perilaku dan Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,97, dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94.

Gresik, 10 November 2024

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



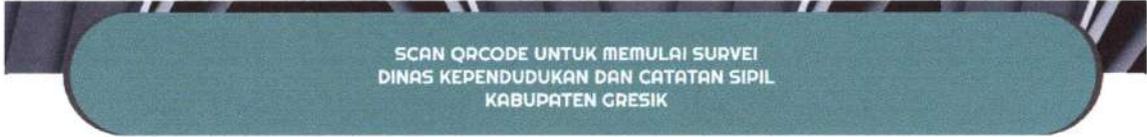
Drs. MUHAMMAD HARI SYAWALUDIN, M.M

Pembina Utama Muda

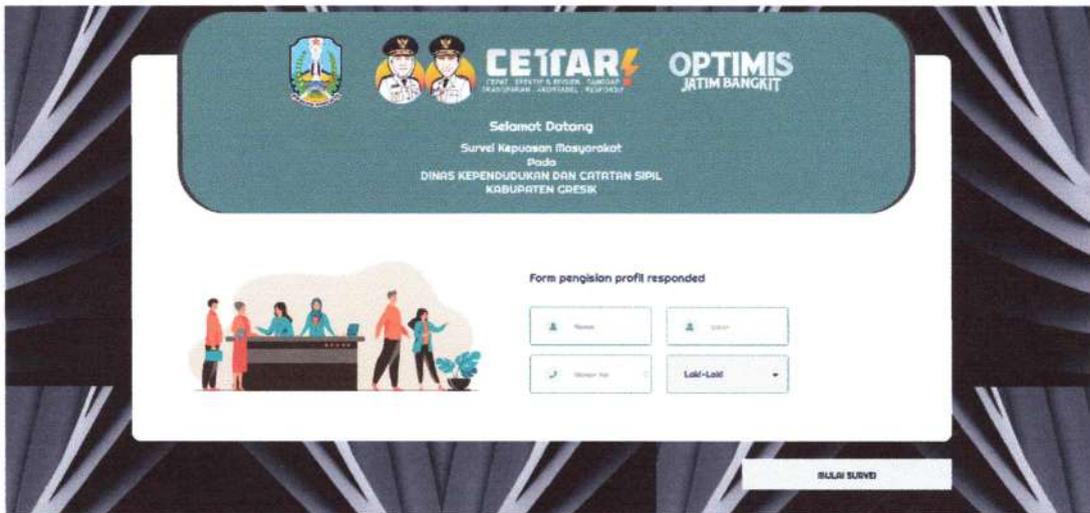
NIP. 19681221 198809 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



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







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.

8 of 8 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.

8 of 8 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION





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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal
 Murah

Cukup mahal
 Gratis

8 of 8 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 DINAS KEPENDUKUNGAN 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

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





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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas
 dalam pelayanan.

Tidak kompeten Kurang kompeten
 Kompeten Sangat kompeten

2 of 9 Completed

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





Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 DINAS KEPENDUKUNGAN 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

3 of 9 Completed

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





CEJAR **OPTIMIS**
CEJAR: CEPAT, EFISIEN, SINGKAT, LUMBUK, TERBUKA, AKUNTABEL, RESPOND
JATIM BANGKIT

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

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION





CEJAR **OPTIMIS**
CEJAR: CEPAT, EFISIEN, SINGKAT, LUMBUK, TERBUKA, AKUNTABEL, RESPOND
JATIM BANGKIT

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.

PREVIOUS QUESTION
SUBMIT





CEJAR **OPTIMIS**
CEJAR: CEPAT, EFISIEN, SINGKAT, LUMBUK, TERBUKA, AKUNTABEL, RESPOND
JATIM BANGKIT

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

Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan

Standar pelayanan tidak dipublikasikan

Standar pelayanan dipublikasikan sebagian

Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya

Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION





CEJAR **OPTIMIS**
CEJAR: CEPAT, EFISIEN, SINGKAT, LUMBUK, TERBUKA, AKUNTABEL, RESPOND
JATIM BANGKIT

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

Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan

Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan

Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, namun disertai dengan permintaan imbalan yang tidak sesuai dengan etika dan integritas profesi.

Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip integritas

Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, serta melaksanakannya dengan cepat dan efisien, tanpa melanggar integritas atau etika kerja

PREVIOUS QUESTION
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	3	4	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	3	4	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												

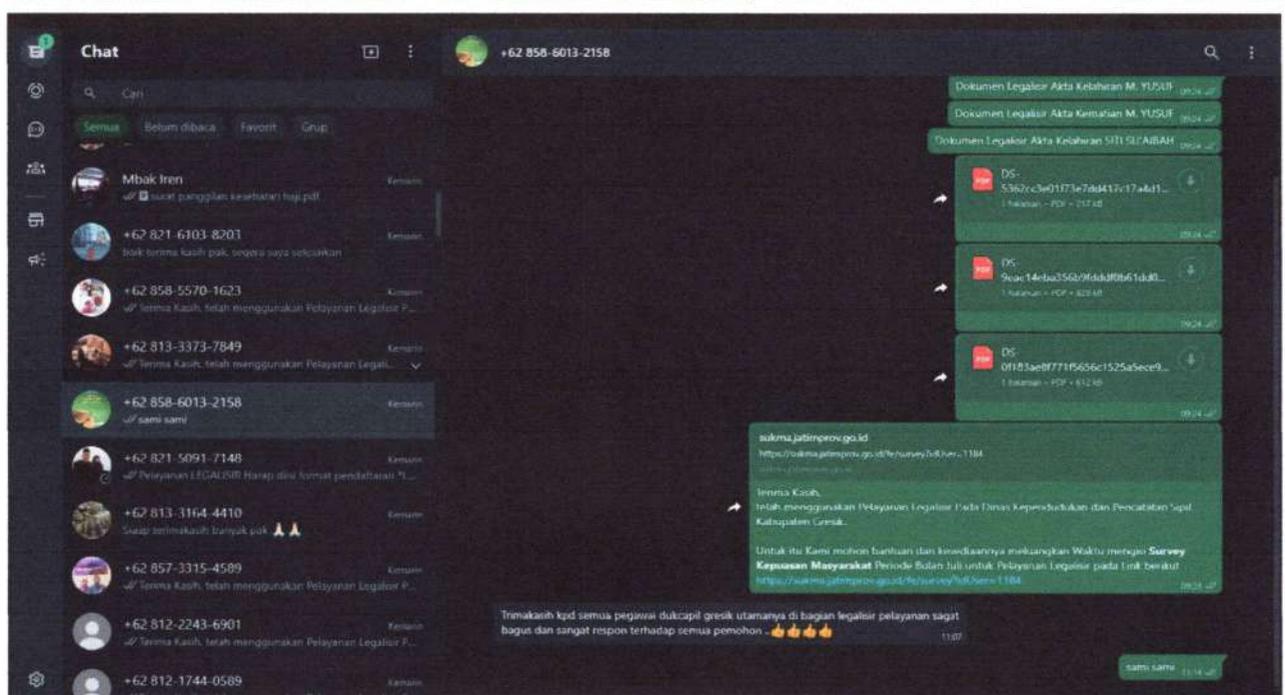
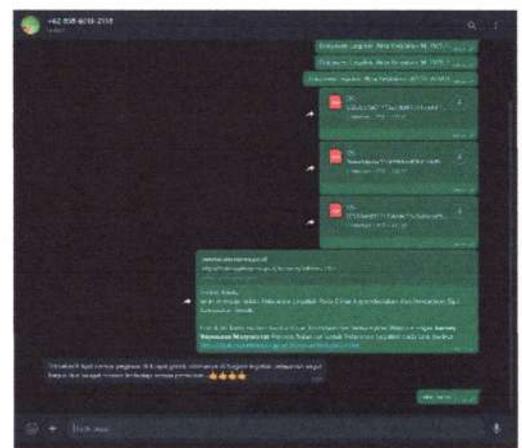
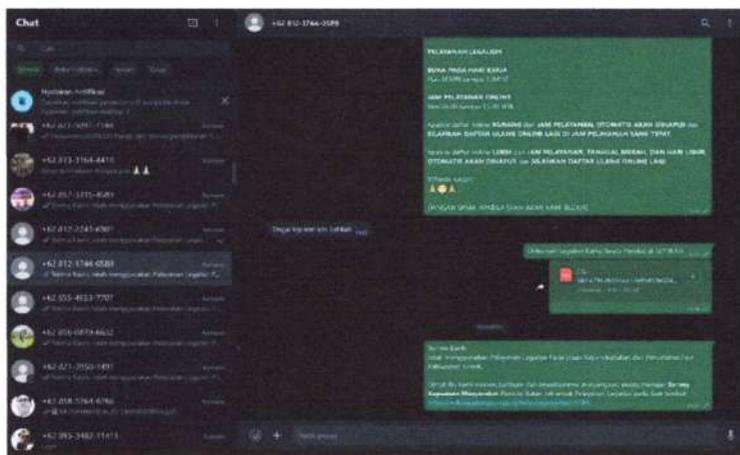
3. Hasil Olah Data Kota Saran

Kepada	Saran	Kegiatan	Tanggal Saran
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Mohon di perbaiki kualitas petugas pelayanan, keramahan, kecepatan, kesopanan dan		11 Juli 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Pertahankan tingkat pelayanan publik.		12 Juli 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Pelayanan sdh sangat sesuai, sangat cepat		16 Juli 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Semoga kedepannya lebih baik lagi dan sukses selalu		21 Agustus 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Sangat membantu masyarakat yg membutuhkan layanan terkait surat kependudukan/ sangat meringankan.		21 Agustus 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Top		21 Agustus 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Mohon pelayanannya lebih di tingkatkan lagi		29 Agustus 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Pelayanannya cepat dan baik		04 Oktober 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Sekedar saran, mohon untuk di sebanyak mesin adm di setiap kecamatan sehingga mempermudah urtik cetak kk lewat barcode		08 Oktober 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Supaya lebih banyak di informasikan lewat media masyarakat agar tidak awam		22 Oktober 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Mohon dipertahankan kualitas pelayanannya, semoga selalu dalam kesuksesan		28 Oktober 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Pelayanan yang sudah baik tolong di pertahankan.		07 November 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Terus tingkatkan motor pelayanan dengan baik.		07 November 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Pelayanan terus di tingkatkan		07 November 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Sudah baik, dan di tingkatkan lagi		12 November 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Tetap bersikap sopan		12 November 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Tetap bersikap sopan		12 November 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Semoga kedepannya jauh lebih baik lagi		13 November 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



Pengiriman Link Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik (SukMAe) yang terkirim melalui pelayanan Whatsapp Legalisir Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

