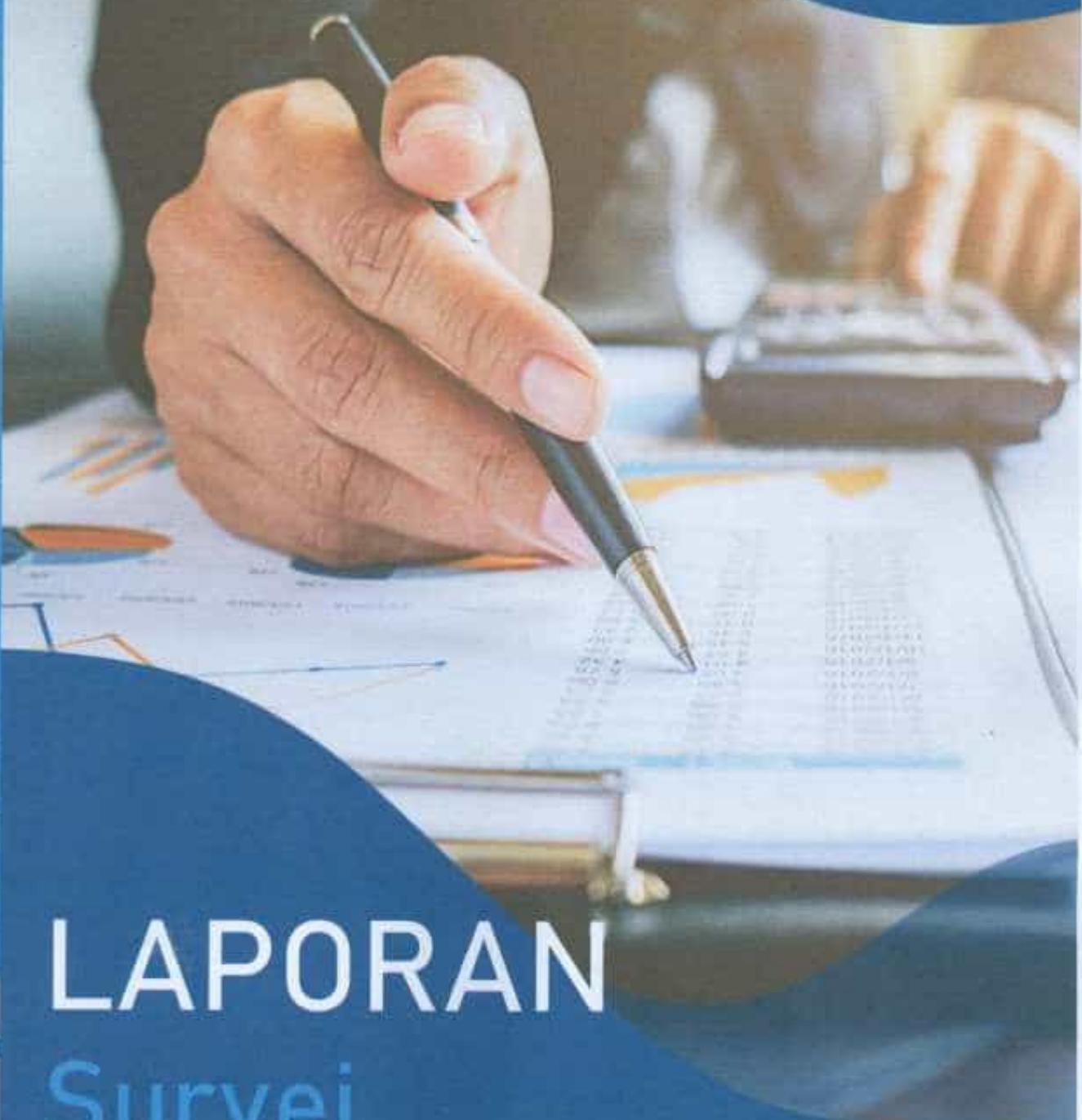




Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Grobogan



2022

# LAPORAN Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan III

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017



TAHUN 2022  
TRIWULAN III

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GROBOGAN**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Purwodadi  
Pada Hari Senin, 17 Oktober 2022

Ketua Tim Survei



ARIEF ORBANDHI, SH  
NIP. 19670328 199401 1 002

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
<b>BAB III .....</b>	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>9</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV .....</b>	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Trend Nilai SKM.....	13
<b>BAB V .....</b>	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
1. Kuesioner .....	
2. Hasil Pengolahan Data .....	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	

## 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 Penyelempgara 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 Grobogan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

**1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan telah dibentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan nomor 067.2/014/2022 tentang Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Tahun 2022.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan kepada pengguna layanan, pengisian melalui layar sentuh dan pengisian melalui layanan online. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB 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 Grobogan 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. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan 10 hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	2
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2022	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2022	10

## 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 Grobogan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada triwulan 3 tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 10.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 370 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
140	103	700	243	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

### BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 370 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	223	60,27
		PEREMPUAN	147	39,73
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	-	-
		SD KE BAWAH	20	5,41
		SLTP	33	8,92
		SLTA	244	65,95
		D1/2	14	3,78
		D3	4	1,08
		D4/SI	46	12,43
		S2	8	2,16
		S3	1	0,27
3	PEKERJAAN	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	-	-
		PNS	20	5,41
		TNI	4	1,08
		Pegawai Swasta	116	31,35
		Wiraswasta	56	15,14
		Pelajar / Mahasiswa	79	21,35
		Lainnya	95	25,68
		Tidak mencantumkan pekerjaan	-	-

## 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 :

	IKM per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,511	3,516	3,376	3,919	3,457	3,514	3,541	3,538	3,757
Kategori	B	B	B	SB	B	B	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan				89,25 (SB atau Sangat Baik)					
n									



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,378. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 3,457 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,511.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,919 dari unsur layanan, kemudian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,757 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,541.

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 :

- Semoga bisa terlayani dengan cepat tanpa harus menunggu dengan lama
- Semua pelayanan sudah cukup memuaskan dan jangan lupa selalu tersenyum dihadapan masyarakat
- Mohon perbaiki fasilitas pelayanan online
- Untuk pengiriman email cetak mandiri kadang tidak terkirim
- Esimple sangat memudahkan, dan prosesnya cepat. Sangat mengapresiasi capil grobogan. Hanya saja pas mengambil KTP di kecamatan, petugas kurang paham. Sudah mendaftar diesimple dan tinggal ambil, tapi tetep dimintai berkas dan lain2.
- Puas dengan pelayanannya dikantor capil karena sangat mudah dan memuaskan
- Pelayanan sangat baik semua petugas ramah ramah
- Pengaduan pelayanan harus dilakukan secara maksimal
- Untuk brosur pelayanan on-line dibuat yg bisa dibaca. Minimal ukuran seboro kertas A4

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas Operator terutama yang bertugas di Kecamatan masih ada yang kurang memahami alur pelayanan online, sehingga masyarakat belum terlayani secara maksimal.
- Terkait fasilitas dalam pelayanan online masih dikeluhkan masyarakat.
- Petugas pelayanan agar lebih ramah dan menerapkan 5 S (senyum, sapa, salam, sopan santun)

#### 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 Forum Konsultasi Publik dengan Instansi terkait. 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				Pemanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	- Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian layanan online dan layanan tatap muka - Mensosialisasikan				✓	Bid. Dafduk, Bid. Pencapil dan Bid. PIAK Bidang PDIP

		layanan di Desa dan MPP melalui web dan medsos secara masif agar pelayanan tidak menumpuk di Dinas.			
2	<b>Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Monitoring dan evaluasi terhadap produk, spesifikasi jenis pelayanan. Sehingga ada kesesuaian antara produk dan spesifikasi pelayanan yang diajukan penerima layanan dengan produk yang dihasilkan oleh Pelaksana Pelayanan.		v	Bid. Dafduk, Bid. Pencapil
3	<b>Persyaratan</b>	Melaksanakan sosialisasi Standar Pelayanan baik melalui website, media sosial, papan informasi, dan sosialisasi tatap muka		v	Bid. PDIP

#### 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 Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :

### Nilai SKM DISPENDUKCAPIL KABUPATEN GROBOGAN

TAHUN 2019 - 2022



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021, pada tahun 2022 terjadi peningkatan sampai dengan triwulan ketiga, dengan nilai akhir adalah "Sangat Baik".

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,25. Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022. Pada triwulan ketiga tahun 2022 nilai akhir adalah "Sangat Baik".
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,378, Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3,457 dan Persyaratan dengan nilai 3,511.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,919 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,757 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,541.

Purwodadi, 17 Oktober 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN



## **LAMPIRAN**

**ANALISIS DATA**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GROBOGAN**

Jalan Dr. Sutomo No. 5 Purwodadi 58111

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
12	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	4	4	3	3	4	4	2	4	2	
16	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
17	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
22	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
30	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
34	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
35	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
36	3	2	2	4	3	2	3	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	2	4	3	4	4	4	4	
45	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
46	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
47	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
48	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
49	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
50	4	2	2	3	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	4	3	4	4	3	4	

52	3	4	4	4	3	3	4	4	4
53	4	3	3	4	3	4	3	3	4
54	4	4	3	4	4	4	3	3	4
55	4	4	4	4	3	3	4	4	3
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	3	3	3	3	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	4	4	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	4	3	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	2	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	4	4	3	4	3	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	2	3	4	3	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	4	4	3	4	3	4	4
75	3	3	4	3	4	4	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	4	3	3	4	3	4
79	3	4	3	4	4	4	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	3	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	3	4	4
84	3	4	3	4	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	4	4	3	3	4
88	3	4	3	4	3	3	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	3	3	3	4
91	3	4	3	4	4	3	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	4	3	4	4	4	4	4	4
96	3	3	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	4	4	4	4
100	3	3	3	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	4	4	3	4	3	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	4	4	3	3	3	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	4	3	4	4	3	3	3	4
109	3	4	3	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	3	2	2	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	4	4	3	3	3	3	4

115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	3	4	3	3	3	3	4
117	4	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	4	4	3	4	4	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	4	4	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	4	3	4	3	3	3	3	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	2	4	3	3	3	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4
130	3	4	4	4	3	4	4	4	4
131	3	4	3	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	3	3	4	4	4	4	4	4
135	3	4	3	4	3	4	3	4	3
136	3	4	4	3	4	4	3	3	1
137	3	3	2	4	3	3	4	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	3	3	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	3	4	4	3	4	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	4	3	3	4	3	3	3	4	3
151	4	3	3	4	3	4	3	3	4
152	3	4	3	4	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	3	4	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	4	3	3	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	2	4	3	3	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	3	3	4	3	3	4	3	4
164	3	3	4	4	4	4	3	4	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3

172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
184	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
185	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
186	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
195	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
201	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	3	2	4	3	3	4	3	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
208	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
217	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	3	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	3	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	4	3	4	4	3	4	4	4	4
232	4	4	3	4	3	4	4	4	4
233	4	3	4	4	4	3	3	4	4
234	4	4	3	4	3	3	3	3	3
235	3	3	2	4	3	3	3	3	3
236	4	2	2	2	2	2	3	2	3
237	3	4	2	3	3	3	3	3	4
238	3	2	2	4	3	3	3	3	3
239	3	3	4	4	3	3	3	4	3
240	4	4	4	4	3	3	4	3	4
241	3	4	3	4	3	3	3	3	4
242	3	4	3	4	4	3	4	4	3
243	4	4	3	4	4	3	4	4	4
244	3	3	4	4	3	3	4	3	4
245	3	3	3	4	3	3	3	3	3
246	4	4	4	4	4	3	3	2	4
247	3	3	3	4	3	4	3	4	3
248	4	3	4	4	4	3	4	3	4
249	3	3	4	4	3	3	3	3	3
250	3	3	3	4	3	4	4	4	4
251	3	3	3	4	3	4	3	3	4
252	3	3	4	4	4	3	4	4	4
253	3	4	4	4	3	3	3	3	3
254	4	4	3	4	4	4	4	3	4
255	3	3	3	4	3	3	4	3	3
256	4	4	4	4	4	3	3	4	4
257	4	4	2	4	3	4	3	4	4
258	4	4	4	4	3	3	3	4	3
259	3	3	3	4	3	4	4	4	4
260	3	4	4	4	3	2	1	2	3
261	4	2	4	4	4	4	4	4	4
262	3	3	3	4	3	3	3	3	4
263	3	3	3	4	3	3	3	4	3
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4
265	4	4	4	4	4	4	3	3	4
266	3	4	3	4	3	4	4	4	4
267	4	3	3	4	3	4	3	3	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	1
269	3	4	3	4	3	2	2	2	2

270	4	3	4	4	2	3	3	4	4
271	3	4	3	4	3	3	4	3	4
272	4	3	3	4	3	3	3	3	3
273	3	2	2	3	2	3	3	2	3
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	3	3	3	4	3	3	3	3	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	3	2	4	3	3	3	3	3
280	4	4	4	4	4	3	4	4	4
281	3	3	3	4	3	3	3	3	4
282	4	3	3	3	3	3	3	3	4
283	4	3	3	3	3	3	3	3	4
284	3	3	3	4	4	3	3	3	4
285	3	3	3	4	3	4	4	4	4
286	4	4	3	4	3	3	3	3	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	3	3	3	4	3	3	3	3	2
289	3	4	3	4	3	4	4	3	1
290	3	3	3	4	3	3	3	2	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	2	4	3	3	4	3	4
293	3	3	3	4	3	3	3	2	1
294	3	3	3	4	3	4	4	4	4
295	3	4	3	4	4	3	3	3	3
296	2	2	2	3	2	2	3	3	3
297	3	4	2	4	3	4	4	3	1
298	3	3	2	4	3	3	3	3	4
299	3	3	2	3	3	3	3	2	3
300	3	3	3	4	3	3	4	4	4
301	3	3	3	4	3	4	3	3	4
302	3	3	2	4	3	3	4	3	4
303	4	4	3	4	3	3	3	3	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	3	3	3	3	3	3	3	3	4
306	4	4	3	4	4	4	4	4	4
307	3	2	3	4	3	4	3	3	4
308	3	3	4	4	3	3	4	3	4
309	4	3	4	4	4	3	4	3	4
310	4	3	3	4	3	3	3	4	4
311	4	4	3	4	4	4	4	4	4
312	3	3	2	4	3	3	3	3	4
313	3	2	3	3	3	3	3	3	2
314	4	4	3	4	4	3	3	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	3	3	3	4	3	3	3	3	4
317	4	3	3	4	3	3	3	4	4
318	3	3	3	4	3	3	3	3	4

319	3	4	4	4	4	4	3	4	4
320	3	3	3	4	3	3	3	3	4
321	3	4	3	4	3	3	3	3	4
322	3	3	3	4	3	3	3	3	1
323	3	4	2	4	3	3	3	3	3
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	3	3	3	3	4	3	3	3	4
326	3	2	2	4	2	3	3	2	3
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	3	4	4	4	4	4	4
329	3	3	2	4	3	3	3	3	3
330	4	4	3	4	4	4	4	4	4
331	3	3	3	4	3	3	4	4	4
332	3	3	3	4	3	3	3	3	4
333	3	4	3	4	4	4	4	3	2
334	3	3	3	4	3	3	3	3	4
335	3	4	3	2	3	3	3	4	4
336	4	3	4	3	2	4	4	4	4
337	3	4	3	4	3	3	3	4	4
338	3	3	2	3	3	3	3	3	1
339	3	3	3	4	3	3	4	4	4
340	3	3	3	4	4	3	4	4	4
341	3	3	3	3	3	3	3	4	1
342	4	3	3	4	3	3	3	4	4
343	4	3	3	4	3	4	3	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	4	2	4	3	2	3	2	3
346	4	3	3	4	3	4	4	4	4
347	3	3	2	4	3	3	3	3	4
348	3	3	4	4	4	4	4	4	4
349	3	2	2	3	3	3	3	3	4
350	3	3	3	3	3	3	3	3	1
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	3	3	3	4	3	3	4	3	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	3	4	3	4	3	4	4	4	4
355	4	3	3	4	3	3	4	4	4
356	4	4	4	4	3	4	4	4	4
357	4	3	4	4	4	4	4	3	4
358	4	3	4	4	4	4	3	4	4
359	3	3	3	4	3	3	3	3	4
360	4	4	3	4	3	4	4	3	4
361	3	3	3	4	3	4	3	3	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	3	4	4	4	4	3	3	3	4
364	3	3	2	4	3	3	3	3	3
365	3	3	3	4	3	3	3	3	4
366	3	3	3	4	3	3	3	3	4
367	4	4	4	1	4	4	2	4	2

368	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
369	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	1299	1301	1250	1450	1279	1300	1310	1309	1390	
NRR per RL	3.511	3.516	3.378	3.919	3.457	3.514	3.541	3.538	3.757	
NRR Tertimbang	0,390	0,391	0,375	0,435	0,384	0,390	0,393	0,393	0,417	3.570 *)
										IKM Unit Pelayanan 89,25 **)

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x {1/9}

**IKM UNIT PELAYANAN : 89,25**

Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

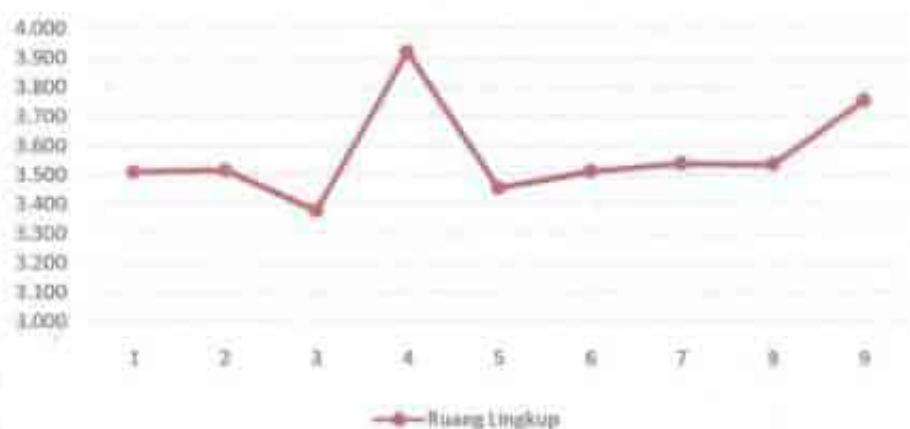
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	: 1,00 - 2,5996

Tabel  
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:  
**89,25** Kategori: SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,511	Baik	7
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,516	Baik	5
3	Waktu Penyelesaian	3,378	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,919	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,457	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,514	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,541	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3,538	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,757	Sangat Baik	2

### Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



**IDENTITAS RESPONDEN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN GROBOGAN**

Jalan Dr. Sutomo No. 5 Purwodadi 58111

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
1	20	1	4	3	
2	26	2	4	3	
3	30	1	7	3	
4	17	2	4	3	
5	19	1	4	3	
6	17	1	4	3	
7	23	1	4	3	
8	28	2	8	3	
9	17	1	4	3	
10	30	1	7	8	
11	21	1	4	8	
12	17	1	4	3	
13	17	1	5	8	
14	17	2	4	8	
15	18	1	4	7	
16	17	2	4	7	
17	36	1	7	1	
18	26	1	7	3	
19	18	2	4	8	
20	17	1	4	7	
21	17	1	4	7	
22	17	1	4	3	
23	19	2	4	3	
24	26	1	7	3	
25	39	2	4	8	
26	39	2	4	8	
27	25	1	4	3	
28	32	1	2	8	
29	17	1	4	3	
30	24	1	5	3	
31	21	1	4	3	
32	23	1	4	3	
33	17	2	4	3	
34	42	1	7	4	
35	27	2	4	3	
36	38	1	8	1	
37	17	2	4	3	
38	17	2	4	3	
39	17	2	4	3	
40	23	1	4	1	
41	72	1	3	3	
42	42	2	2	3	
43	75	1	2	3	
44	21	1	3	3	
45	34	1	4	3	
46	46	2	6	4	
47	46	2	4	4	
48	24	1	4	4	
49	17	1	4	7	
50	18	1	4	8	
51	30	1	4	4	

52	21	1	4	7
53	17	2	3	3
54	17	2	4	7
55	20	2	5	8
56	16	2	3	3
57	17	1	4	8
58	25	1	6	3
59	37	1	7	8
60	18	2	4	8
61	17	2	2	8
62	30	1	3	3
63	24	1	7	3
64	18	1	4	8
65	17	1	4	7
66	23	1	7	4
67	17	2	4	7
68	17	2	4	7
69	32	1	4	4
70	30	1	7	3
71	17	1	4	8
72	21	1	4	3
73	17	1	4	7
74	37	2	7	1
75	25	1	7	1
76	28	1	7	1
77	20	1	4	8
78	32	1	3	3
79	17	1	3	8
80	17	1	4	7
81	17	1	2	8
82	17	2	4	7
83	27	2	4	8
84	18	2	4	8
85	19	2	4	8
86	19	2	4	8
87	23	2	7	3
88	17	1	4	7
89	17	1	4	7
90	17	1	4	7
91	18	1	4	8
92	17	2	2	8
93	17	2	4	8
94	25	1	4	7
95	31	1	4	3
96	17	2	4	7
97	30	2	2	8
98	20	1	4	8
99	17	2	4	8
100	24	2	4	8
101	24	2	4	8
102	18	2	4	7
103	22	1	4	4
104	22	1	4	4
105	22	1	4	8
106	17	1	4	8
107	18	1	4	8
108	22	2	4	8
109	35	1	4	4
110	38	2	4	4
111	42	1	4	8
112	36	2	3	8
113	53	1	4	4
114	18	1	4	8

115	24	1	4	4
116	17	1	4	3
117	17	2	4	7
118	33	2	2	8
119	29	1	4	3
120	36	2	4	3
121	31	2	4	8
122	17	2	4	3
123	28	2	7	4
124	38	1	2	4
125	32	1	7	3
126	41	2	3	3
127	42	2	5	3
128	22	1	4	7
129	28	1	3	4
130	21	2	4	8
131	47	2	2	3
132	29	1	4	4
133	26	2	7	8
134	19	2	4	7
135	20	2	4	7
136	17	2	4	7
137	17	2	4	3
138	17	2	4	7
139	17	2	5	3
140	24	1	8	3
141	22	1	4	7
142	19	2	4	8
143	27	2	7	8
144	22	2	4	3
145	24	2	3	8
146	52	1	7	4
147	20	2	7	7
148	18	2	4	7
149	24	1	4	4
150	40	1	8	1
151	22	1	4	3
152	19	1	6	7
153	42	2	7	1
154	18	1	4	7
155	17	1	4	7
156	22	1	4	8
157	19	1	4	8
158	29	1	3	4
159	25	1	5	4
160	18	1	4	7
161	17	1	4	7
162	17	1	4	7
163	28	1	4	3
164	18	2	4	7
165	23	1	2	7
166	21	1	4	7
167	18	1	4	8
168	26	2	4	3
169	23	2	7	8
170	22	1	4	8
171	20	1	4	8

172	26	1	3	4
173	52	1	7	4
174	17	2	4	7
175	51	2	7	3
176	22	1	7	2
177	18	2	4	8
178	22	2	4	3
179	44	1	8	1
180	35	2	4	3
181	16	2	4	7
182	43	1	4	2
183	29	1	4	3
184	28	1	5	3
185	17	1	4	8
186	17	1	4	8
187	19	1	4	7
188	23	1	4	3
189	37	1	7	4
190	17	2	2	4
191	19	1	4	8
192	17	2	4	7
193	17	1	4	7
194	33	2	8	8
195	17	1	4	8
196	32	2	2	8
197	31	1	4	3
198	17	1	4	7
199	18	1	4	7
200	18	2	4	7
201	16	2	4	7
202	17	1	4	7
203	17	1	4	7
204	25	2	4	3
205	16	2	4	7
206	17	2	4	7
207	17	2	4	7
208	39	1	2	4
209	52	1	4	8
210	30	1	4	3
211	38	2	2	4
212	29	2	3	8
213	24	2	3	8
214	27	2	3	3
215	18	1	4	7
216	21	1	4	3
217	41	1	3	4
218	18	1	4	8
219	30	1	4	7
220	19	1	4	7

221	17	1	4	7	
222	21	1	4	7	
223	20	1	4	3	
224	22	2	7	7	
225	41	2	3	8	
226	38	2	4	4	
227	52	2	7	8	
228	17	2	4	7	
229	18	1	4	7	
230	27	1	3	3	
231	23	2	7	4	
232	31	2	3	8	
233	28	2	4	4	
234	18	2	4	7	
235	26	1	4	3	
236	45	2	2	8	
237	24	2	4	4	
238	24	1	3	4	
239	26	1	5	3	
240	39	2	4	3	
241	22	1	4	3	
242	20	1	4	8	
243	18	1	4	3	
244	40	2	7	4	
245	16	2	4	7	
246	26	1	7	1	
247	34	1	4	4	
248	22	1	9	7	
249	21	1	4	4	
250	30	1	4	4	
251	40	1	4	1	
252	23	1	4	4	
253	26	1	3	4	
254	26	1	3	3	
255	46	1	6	8	
256	21	2	4	4	
257	17	2	4	7	
258	43	1	4	3	
259	27	2	4	3	
260	24	2	4	3	
261	25	1	4	8	
262	63	2	2	8	
263	27	2	4	3	
264	20	1	4	7	
265	28	1	4	3	
266	38	2	4	3	
267	33	2	5	4	
268	18	2	4	8	
269	42	1	3	4	

270	17	1	4	7	
271	17	1	4	7	
272	28	2	4	8	
273	24	2	7	3	
274	23	1	4	7	
275	28	2	4	3	
276	23	1	4	1	
277	19	1	5	3	
278	38	1	3	3	
279	27	2	4	3	
280	40	1	4	8	
281	21	1	4	4	
282	21	1	4	3	
283	23	1	2	4	
284	32	2	4	3	
285	32	1	4	3	
286	29	1	3	3	
287	54	1	7	1	
288	21	2	4	3	
289	42	1	5	3	
290	30	1	7	8	
291	21	1	4	8	
292	17	1	4	3	
293	17	1	5	8	
294	17	2	4	8	
295	18	1	4	7	
296	17	2	4	7	
297	36	1	7	1	
298	26	1	7	3	
299	30	1	4	4	
300	40	1	4	1	
301	23	1	4	4	
302	26	1	3	4	
303	26	1	3	3	
304	46	1	6	8	
305	21	2	4	4	
306	17	2	4	7	
307	43	1	4	3	
308	27	2	4	3	
309	24	1	5	3	
310	21	1	4	3	
311	23	1	4	3	
312	17	2	4	3	
313	42	1	7	4	
314	27	2	4	3	
315	38	1	8	1	
316	17	2	4	3	
317	17	2	4	3	
318	17	2	4	3	

319	38	2	4	4	
320	42	1	4	8	
321	36	2	3	8	
322	53	1	4	4	
323	18	1	4	8	
324	24	1	4	4	
325	17	1	4	3	
326	17	2	4	7	
327	33	2	2	8	
328	29	1	4	3	
329	17	1	4	7	
330	17	1	2	8	
331	17	2	4	7	
332	27	2	4	8	
333	18	2	4	8	
334	19	2	4	8	
335	19	2	4	8	
336	23	2	7	3	
337	17	1	4	7	
338	17	1	4	7	
339	22	1	4	8	
340	20	1	4	8	
341	26	1	3	4	
342	52	1	7	4	
343	17	2	4	7	
344	51	2	7	3	
345	22	1	7	2	
346	18	2	4	8	
347	22	2	4	3	
348	44	1	8	1	
349	35	2	4	3	
350	16	2	4	7	
351	43	1	4	2	
352	29	1	4	3	
353	28	1	5	3	
354	17	1	4	8	
355	17	1	4	8	
356	19	1	4	7	
357	23	1	4	3	
358	37	1	7	4	
359	32	1	4	4	
360	30	1	7	3	
361	17	1	4	8	
362	21	1	4	3	
363	17	1	4	7	
364	37	2	7	1	
365	25	1	7	1	
366	28	1	7	1	
367	20	1	4	8	

368	32	1	3	3	
369	17	1	3	8	
370	41	2	3	3	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT LAYANAN DISPENDUKCAPIL KABUPATEN GROBOGAN**

Tanggal Survei :

Jam Survei :  08.00 – 12.00\*

13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  SI  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, Akta, dll)

**B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lengkapi kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P/I		P/I
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pernahnya Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktunya dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran: