

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JULI - SEPTEMBER 2025



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2025



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Magetan - Madiun Km. 4,5 Magetan, Jawa Timur 63391

Telepon (0351) 895195, Laman dispenduk.magetan.go.id,

Pos-el dispenduk@magetan.go.id

**LAPORAN
TENTANG**

**HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MAGETAN PERIODE JULI S/D SEPTEMBER TAHUN 2025**

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam 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 berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang

berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan .

II. Metodologi

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

III. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2025 s.d. 30 September 2025 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

- a. Pelayanan Akta Kelahiran
 - ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	6
2	SMP dan sederajat	18
3	SMA dan sederajat	61
4	D3	23
5	D4/S1	35
6	S2	8

7	S3	3
8	Lainnya	1
	Jumlah	155

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	66
3	31 s.d 40	44
4	41 s.d 50	27
5	51 s.d 60	12
6	61 ke atas	6
	Jumlah	155

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	70
2	Perempuan	85
	Jumlah	155

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	16
2.	TNI	8
3.	POLRI	12
4.	SWASTA	68
5.	Lainnya	51
	Jumlah	155

b. Pelayanan Akta Kematian

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	9
2	SMP dan sederajat	26
3	SMA dan sederajat	68
4	D3	31
5	D4/S1	19
6	S2	4
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	157

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	19
3	31 s.d 40	59
4	41 s.d 50	51
5	51 s.d 60	21
6	61 ke atas	7
	Jumlah	157

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	86
2	Perempuan	71
	Jumlah	157

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	18

2.	TNI	4
3.	POLRI	9
4.	SWASTA	46
5.	Lainnya	80
	Jumlah	157

c. Pelayanan Akta Perceraian

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	3
4	D3	1
5	D4/S1	4
6	S2	0
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	8

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	0
3	31 s.d 40	2
4	41 s.d 50	3
5	51 s.d 60	2
6	61 ke atas	1
	Jumlah	8

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	4
2	Perempuan	4
	Jumlah	8

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	0
2.	TNI	0
3.	POLRI	2
4.	SWASTA	6
5.	Lainnya	0
	Jumlah	8

d. Pelayanan Akta Perkawinan

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	2
3	SMA dan sederajat	8
4	D3	6
5	D4/S1	0
6	S2	0
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	16

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0

2	15 s.d 30	2
3	31 s.d 40	5
4	41 s.d 50	5
5	51 s.d 60	1
6	61 ke atas	3
	Jumlah	16

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	9
2	Perempuan	7
	Jumlah	16

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	2
2.	TNI	0
3.	POLRI	2
4.	SWASTA	11
5.	Lainnya	1
	Jumlah	16

e. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	1
2	SMP dan sederajat	8
3	SMA dan sederajat	92
4	D3	0
5	D4/S1	0
6	S2	0

7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	101

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	2
2	15 s.d 30	43
3	31 s.d 40	36
4	41 s.d 50	15
5	51 s.d 60	2
6	61 ke atas	3
	Jumlah	101

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	60
2	Perempuan	41
	Jumlah	101

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	0
2.	TNI	0
3.	POLRI	1
4.	SWASTA	92
5.	Lainnya	8
	Jumlah	101

f. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	6
2	SMP dan sederajat	6
3	SMA dan sederajat	141
4	D3	0
5	D4/S1	0
6	S2	0
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	153

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	1
2	15 s.d 30	71
3	31 s.d 40	34
4	41 s.d 50	29
5	51 s.d 60	12
6	61 ke atas	6
	Jumlah	153

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	91
2	Perempuan	62
	Jumlah	153

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	0
2.	TNI	0

3.	POLRI	1
4.	SWASTA	140
5.	Lainnya	12
	Jumlah	153

g. Pelayanan KTP Elektronik

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	2
3	SMA dan sederajat	155
4	D3	0
5	D4/S1	0
6	S2	0
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	157

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	79
3	31 s.d 40	41
4	41 s.d 50	23
5	51 s.d 60	8
6	61 ke atas	6
	Jumlah	157

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	103

2	Perempuan	54
	Jumlah	157

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	0
2.	TNI	0
3.	POLRI	0
4.	SWASTA	133
5.	Lainnya	24
	Jumlah	157

h. Pelayanan Legalisir Dokumen Kependudukan

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	1
3	SMA dan sederajat	59
4	D3	1
5	D4/S1	0
6	S2	1
7	S3	0
8	Lainnya	1
	Jumlah	63

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	1
2	15 s.d 30	28
3	31 s.d 40	17
4	41 s.d 50	9

5	51 s.d 60	5
6	61 ke atas	3
	Jumlah	63

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	32
2	Perempuan	31
	Jumlah	63

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	1
2.	TNI	0
3.	POLRI	0
4.	SWASTA	38
5.	Lainnya	24
	Jumlah	63

i. Pelayanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	6
4	D3	0
5	D4/S1	2
6	S2	0
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	8

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	3
3	31 s.d 40	1
4	41 s.d 50	2
5	51 s.d 60	2
6	61 ke atas	0
	Jumlah	8

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	7
2	Perempuan	1
	Jumlah	8

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	0
2.	TNI	0
3.	POLRI	2
4.	SWASTA	4
5.	Lainnya	2
	Jumlah	8

j. Pelayanan Pengaduan Permasalahan Kependudukan

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	12
2	SMP dan sederajat	9

3	SMA dan sederajat	20
4	D3	1
5	D4/S1	2
6	S2	1
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	45

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	8
3	31 s.d 40	6
4	41 s.d 50	17
5	51 s.d 60	6
6	61 ke atas	8
	Jumlah	45

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	12
2	Perempuan	33
	Jumlah	45

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	0
2.	TNI	2
3.	POLRI	0
4.	SWASTA	21

5.	Lainnya	22
	Jumlah	45

k. Pelayanan Pindah Datang dan Pindah Keluar

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	90
4	D3	0
5	D4/S1	0
6	S2	0
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	90

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	48
3	31 s.d 40	27
4	41 s.d 50	10
5	51 s.d 60	5
6	61 ke atas	0
	Jumlah	90

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	49
2	Perempuan	41
	Jumlah	90

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	0
2.	TNI	0
3.	POLRI	0
4.	SWASTA	90
5.	Lainnya	0
	Jumlah	90

1. Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	1
3	SMA dan sederajat	39
4	D3	0
5	D4/S1	0
6	S2	0
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	40

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	37
3	31 s.d 40	3
4	41 s.d 50	0
5	51 s.d 60	0
6	61 ke atas	0

	Jumlah	40
--	--------	----

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	35
2	Perempuan	5
	Jumlah	40

- ✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	0
2.	TNI	0
3.	POLRI	0
4.	SWASTA	40
5.	Lainnya	0
	Jumlah	40

m. Pelayanan Kesekretariatan

- ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	22
4	D3	23
5	D4/S1	24
6	S2	0
7	S3	0
8	Lainnya	0
	Jumlah	69

✓ Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	3
3	31 s.d 40	23
4	41 s.d 50	35
5	51 s.d 60	8
6	61 ke atas	0
	Jumlah	69

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	23
2	Perempuan	46
	Jumlah	69

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	31
2.	TNI	2
3.	POLRI	0
4.	SWASTA	34
5.	Lainnya	2
	Jumlah	69

IV. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Akta Kelahiran

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,95
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,93
3	Waktu Penyelesaian	3,94
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,84
6	Kompetensi Pelaksana	3,87
7	Perilaku Pelaksana	3,92
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,93
9	Sarana dan prasarana	3,91
Rata-rata		3,92

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Sarana dan prasarana.

B. Pelayanan Akta Kematian

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,9
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,87
3	Waktu Penyelesaian	3,84
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,8
6	Kompetensi Pelaksana	3,8

7	Perilaku Pelaksana	3,86
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,92
9	Sarana dan prasarana	3,79
Rata-rata		3,86

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana dan prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana.

C. Pelayanan Akta Perceraian

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	4
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	3,88
Rata-rata		3,99

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Akta Perceraian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik.

D. Pelayanan Akta Perkawinan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4

3	Waktu Penyelesaian	3,94
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	3,94
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	3,94
Rata-rata		3,98

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Akta Perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	4
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	4
Rata-rata		4

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik.

E. Pelayanan Kartu Keluarga

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	3,99
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	4
Rata-rata		4,00

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik.

F. Pelayanan KTP Elektronik

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	4
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	4

Rata-rata	4,00
------------------	-------------

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik.

G. Pelayanan Kartu Identitas Anak

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	4
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	4
Rata-rata		4,00

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik.

H. Pelayanan Legalisir Dokumen Kependudukan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,71
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,76
3	Waktu Penyelesaian	3,73
4	Biaya/ Tarif	3,98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,71
6	Kompetensi Pelaksana	3,71

7	Perilaku Pelaksana	3,75
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,97
9	Sarana dan prasarana	3,73
Rata-rata		3,78

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Legalisir Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana.

I. Pelayanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	4
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,88
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	3,88
Rata-rata		3,97

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Kompetensi Pelaksana dan Sarana Prasarana.

J. Pelayanan Pengaduan Permasalahan Kependudukan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,98
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	3,98
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,96
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	3,98
Rata-rata		3,99

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pengaduan Permasalahan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik.

K. Pelayanan Pindah Keluar dan Pindah Datang

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	4
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	4

Rata-rata	4,00
------------------	------

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pindah Keluar dan Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik.

L. Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	4
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	4
Rata-rata		4,00

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik.

M. Pelayanan Kesekretariatan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,99
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,99
3	Waktu Penyelesaian	3,99
4	Biaya/ Tarif	3,99
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4

6	Kompetensi Pelaksana	3,99
7	Perilaku Pelaksana	3,99
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,99
9	Sarana dan prasarana	4
Rata-rata		3,99

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Kesekretariatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Sangat Baik.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah **A**, ini berarti kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan adalah **Sangat Baik**.

V. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Berkaitan dengan Persyaratan, Prosedur dan Produk Layanan, maka perlu adanya sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat dapat berupa leaflet, poster, pamflet, informasi lewat website dan media sosial dinas seperti facebook, Instagram, tiktok dan twitter maupun lewat sosialisasi media lainnya.
2. Berkaitan dengan Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana perlu adanya evaluasi dalam proses pelayanan dan sarana prasarana apa saja yang perlu ditingkatkan.

VI. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Magetan

Pada tanggal Oktober 2025

**Kepala Dinas
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Magetan**



Drs. Hermawan, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19660320 198602 1 003

Lampiran

1. Nilai IKM Per Unsur
2. Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NILAI IKM PER UNSUR PER PELAYANAN DAN RATA-RATANYA

Unsur	Pelayanan													Rata-rata Per Unsur
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
U1	3,95	3,9	4	4	4	4	4	3,71	3,98	4	4	4	3,99	3,964
U2	3,93	3,87	4	4	4	4	4	3,76	4	4	4	4	3,99	3,965
U3	3,94	3,84	4	3,94	4	4	4	3,73	3,98	4	4	4	3,99	3,955
U4	4	4	4	4	4	4	4	3,98	4	4	4	4	3,99	3,998
U5	3,84	3,8	4	4	4	4	4	3,71	3,96	4	4	4	4	3,947
U6	3,87	3,8	4	4	4	4	4	3,71	4	3,88	4	4	3,99	3,942
U7	3,92	3,86	4	3,94	4	4	4	3,75	4	4	4	4	3,99	3,958
U8	3,93	3,92	4	4	4	4	4	3,97	4	4	4	4	3,99	3,985
U9	3,91	3,79	3,88	3,94	4	4	4	3,73	3,98	3,88	4	4	4	3,932
Rata-rata	3,92	3,86	3,99	3,98	4,00	4,00	4,00	3,78	3,99	3,97	4,00	4,00	3,99	3,958
Nilai IKM	97,97	96,60	99,65	99,48	100,00	100,00	100,00	94,62	99,69	99,31	100,00	100,00	99,72	

Keterangan :

U1 : Persyaratan
U2 : Prosedur
U3 : Waktu Pelayanan
U4 : Biaya/Tarif
U5 : Produk Layanan
U6 : Kompetensi Pelaksana
U7 : Perilaku Pelaksana
U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9 : Sarana dan Prasarana

A : Pelayanan Akta Kelahiran
B : Pelayanan Akta Kematian
C : Pelayanan Akta Perceraian
D : Pelayanan Akta Perkawinan
E : Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)
F : Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
G : Pelayanan KTP Elektronik
H : Pelayanan Legalisir Dokumen Kependudukan
I : Pelayanan Pengaduan Permasalahan Kependudukan
J : Pelayanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak
K : Pelayanan Pindah Datang dan Pindah Keluar
L : Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal
M : Pelayanan Kesekretariatan

Perhitungan Nilai Index dan Nilai IKM Pelayanan (A-L) Setelah di Konversi

No	Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Tertimbang	Keterangan
1	Persyaratan	3,964	0,440	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,965	0,441	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,955	0,439	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif	3,998	0,444	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,947	0,439	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,942	0,438	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,958	0,440	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,985	0,443	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,932	0,437	Sangat Baik
Nilai Indeks (NI)		3,961		
Nilai IKM Pelayanan Setelah di Konversi (NI X 25)		99,02		

NILAI IKM PELAYANAN PER UNSUR

No	Unsur	Nilai Rata-rata	IKM Per Unsur	KET
1	Persyaratan	3,964	99,096	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,965	99,135	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,955	98,885	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif	3,998	99,942	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,947	98,673	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,942	98,558	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,958	98,962	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,985	99,635	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,932	98,288	Sangat Baik

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Upload konten informatif mengenai fasilitas pelayanan, tata letak ruang layanan, serta inovasi sarana prasarana melalui media sosial (Instagram, YouTube, TikTok) dan website resmi. 1.2 Melaksanakan rapat monitoring kondisi sarana dan prasarana, identifikasi kebutuhan perbaikan, dan usulan pengadaan sarana baru.	√	√	√	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
2	Kompetensi Pelaksana	2,1 Rapat rutin membahas hasil pelayanan,			√	Bidang Sekretariat, Kabid

[illegible]

Publikasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Juli – September 2025 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan

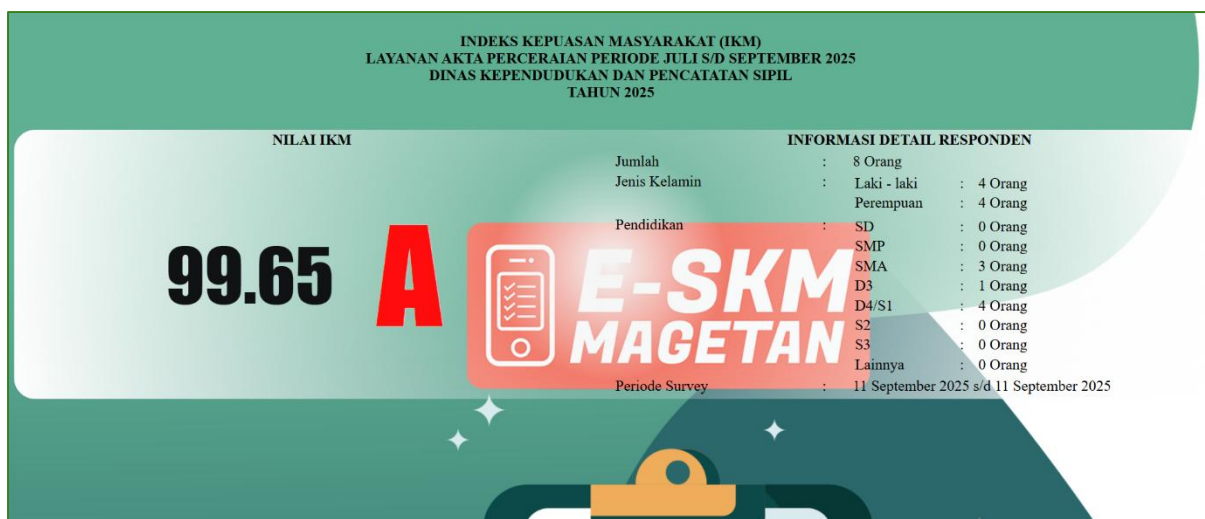
1. Dashboard Layanan Akta Kelahiran



2. Dashboard Layanan Akta Kematian



3. Dashboard Layanan Akta Perceraian



4. Dashboard Layanan Akta Perkawinan



5. Dashboard Layanan Kartu Identitas Anak



6. Dashboard Layanan Kartu Keluarga



7. Dashboard Layanan Kartu Tanda Penduduk



8. Dashboard Layanan Legalisir Dokumen Kependudukan



9. Dashboard Layanan Pengaduan Permasalahan Adminduk



10. Dashboard Layanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak



11. Dashboard Layanan Pindah Keluar



12. Dashboard Layanan Surat Keterangan Tempat Tinggal



13. Dashboard Layanan Kesekretariatan



**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE JULI S/D SEPTEMBER 2025**

[illegible]

[illegible]

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	612	609	611	620	595	600	607	607	606	
NRR/Unsur	3.95	3.93	3.94	4	3.84	3.87	3.92	3.92	3.91	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43	0.43	0.44	0.44	0.43	*)3.92
IKM Unit Pelayanan										**) 97.97

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.95
U2	Prosedur	3.93
U3	Waktu Pelayanan	3.94
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.84
U6	Kompetensi Pelaksana	3.87
U7	Perilaku Pelasana	3.92
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92
U9	Sarana dan Prasarana	3.91

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	66
31 s.d 40	44
41 s.d 50	27
51 s.d 60	12
61 Keatas	6
Jumlah	155

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	16
TNI	8
POLRI	12
SWASTA	68
Lainnya	51

Pendidikan	Banyaknya
SD	6
SMP	18
SMA	61
D3	23
D4/S1	35
S2	8
S3	3
Lainyya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	70
Perempuan	85
Jumlah	155

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U1	Persyaratan	3.95
U3	Waktu Pelayanan	3.94
U2	Prosedur	3.93
U7	Perilaku Pelaksana	3.92
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.92
U9	Sarana dan Prasarana	3.91
U6	Kompetensi Pelaksana	3.87
U5	Produk Layanan	3.84

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U1	Persyaratan	3.95
U3	Waktu Pelayanan	3.94

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3.84
U6	Kompetensi Pelaksana	3.87
U9	Sarana dan Prasarana	3.91

IKM Unit Pelayanan : 97.97

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	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	3	3	4	4	
42	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
44	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
45	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
46	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
47	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
48	3	3	4	4	4	3	3	1	3	
49	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
50	3	4	4	4	3	3	3	1	4	
51	3	4	3	4	3	4	4	1	3	
52	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
53	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
54	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
55	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
56	3	4	3	4	3	3	4	1	3	
57	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
58	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
59	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
67	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
68	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
Nilai/Unsur	612	607	603	628	596	597	606	616	595	
NRR/Unsur	3.9	3.87	3.84	4	3.8	3.8	3.86	3.92	3.79	
NRR tertbg/Unsur	0.43	0.43	0.43	0.44	0.42	0.42	0.43	0.44	0.42	*)3.86
IKM Unit Pelayanan										**) 96.6

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.9
U2	Prosedur	3.87
U3	Waktu Pelayanan	3.84
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.8
U6	Kompetensi Pelaksana	3.8
U7	Perilaku Pelasana	3.86
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92
U9	Sarana dan Prasarana	3.79

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	19
31 s.d 40	59
41 s.d 50	51
51 s.d 60	21
61 Keatas	7
Jumlah	157

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	18
TNI	4
POLRI	9
SWASTA	46
Lainnya	80

Pendidikan	Banyaknya
SD	9
SMP	26
SMA	68
D3	31
D4/S1	19
S2	4
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	86
Perempuan	71
Jumlah	157

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.92
U1	Persyaratan	3.9
U2	Prosedur	3.87
U7	Perilaku Pelaksana	3.86
U3	Waktu Pelayanan	3.84
U6	Kompetensi Pelaksana	3.8
U5	Produk Layanan	3.8
U9	Sarana dan Prasarana	3.79

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.92
U1	Persyaratan	3.9

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.79
U5	Produk Layanan	3.8
U6	Kompetensi Pelaksana	3.8

IKM Unit Pelayanan : 96.6

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LAYANAN AKTA PERCERAIAN PERIODE JULI S/D SEPTEMBER 2025**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	32	32	32	32	32	32	32	32	31	
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43	*)3.99
IKM Unit Pelayanan										**) 99.65

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelasana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.88

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	0
31 s.d 40	2
41 s.d 50	3
51 s.d 60	2
61 Keatas	1
Jumlah	8

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	2
SWASTA	6
Lainnya	0

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	3
D3	1
D4/S1	4
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	4
Perempuan	4
Jumlah	8

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.88

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.88
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4

IKM Unit Pelayanan : 99.65

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LAYANAN AKTA PERKAWINAN PERIODE JULI S/D SEPTEMBER 2025**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	64	64	63	64	64	64	63	64	63	
NRR/Unsur	4	4	3.94	4	4	4	3.94	4	3.94	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*)3.98
IKM Unit Pelayanan										**) 99.48

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	3.94
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelasana	3.94
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.94

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	2
31 s.d 40	5
41 s.d 50	5
51 s.d 60	1
61 Keatas	3
Jumlah	16

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	2
TNI	0
POLRI	2
SWASTA	11
Lainnya	1

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	2
SMA	8
D3	6
D4/S1	0
S2	0
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	9
Perempuan	7
Jumlah	16

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U3	Waktu Pelayanan	3.94
U7	Perilaku Pelaksana	3.94
U9	Sarana dan Prasarana	3.94

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U4	Biaya/Tarif	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.94
U7	Perilaku Pelaksana	3.94
U9	Sarana dan Prasarana	3.94

IKM Unit Pelayanan : 99.48

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	275	275	275	276	275	275	275	276	275	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
NRR/Unsur	3.99	3.99	3.99	4	3.99	3.99	3.99	4	3.99	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*)3.99
IKM Unit Pelayanan										**) 99.72

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.99
U2	Prosedur	3.99
U3	Waktu Pelayanan	3.99
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.99
U6	Kompetensi Pelaksana	3.99
U7	Perilaku Pelaksana	3.99
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.99

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	3
31 s.d 40	23
41 s.d 50	35
51 s.d 60	8
61 Keatas	0
Jumlah	69

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	31
TNI	2
POLRI	0
SWASTA	34
Lainnya	2

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	22
D3	23
D4/S1	24
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	23
Perempuan	46
Jumlah	69

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U1	Persyaratan	3.99
U2	Prosedur	3.99
U3	Waktu Pelayanan	3.99
U5	Produk Layanan	3.99
U6	Kompetensi Pelaksana	3.99
U7	Perilaku Pelaksana	3.99
U9	Sarana dan Prasarana	3.99

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U1	Persyaratan	3.99

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.99
U2	Prosedur	3.99
U3	Waktu Pelayanan	3.99

IKM Unit Pelayanan : 99.72

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) PERIODE JULI S/D SEPTEMBER 2025**

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	404	404	404	404	404	404	404	404	404	
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*)4
IKM Unit Pelayanan										**) 100

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	2
15 s.d 30	43
31 s.d 40	36
41 s.d 50	15
51 s.d 60	2
61 Keatas	3
Jumlah	101

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	1
SWASTA	92
Lainnya	8

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	8
SMA	92
D3	0
D4/S1	0
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	60
Perempuan	41
Jumlah	101

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

IKM Unit Pelayanan : 100

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

[illegible]

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	612	612	612	612	612	612	612	612	612	
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*)4
IKM Unit Pelayanan										**) 100

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelasana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	71
31 s.d 40	34
41 s.d 50	29
51 s.d 60	12
61 Keatas	6
Jumlah	153

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	1
SWASTA	140
Lainnya	12

Pendidikan	Banyaknya
SD	6
SMP	6
SMA	141
D3	0
D4/S1	0
S2	0
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	91
Perempuan	62
Jumlah	153

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

IKM Unit Pelayanan : 100

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LAYANAN KTP ELEKTRONIK PERIODE JULI S/D SEPTEMBER 2025**

[illegible]

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	628	628	628	628	628	628	628	628	628	
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*)4
IKM Unit Pelayanan										**) 100

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelasana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	79
31 s.d 40	41
41 s.d 50	23
51 s.d 60	8
61 Keatas	6
Jumlah	157

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	133
Lainnya	24

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	2
SMA	155
D3	0
D4/S1	0
S2	0
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	103
Perempuan	54
Jumlah	157

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

IKM Unit Pelayanan : 100

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LAYANAN LEGALISIR DOKUMEN KEPENDUDUKAN PERIODE JULI S/D SEPTEMBER 2025**

[illegible]

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.71
U2	Prosedur	3.76
U3	Waktu Pelayanan	3.73
U4	Biaya/Tarif	3.98
U5	Produk Layanan	3.71
U6	Kompetensi Pelaksana	3.71
U7	Perilaku Pelaksana	3.75
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.97
U9	Sarana dan Prasarana	3.73

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	28
31 s.d 40	17
41 s.d 50	9
51 s.d 60	5
61 Keatas	3
Jumlah	63

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	1
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	38
Lainnya	24

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	1
SMA	59
D3	1
D4/S1	0
S2	1
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	32
Perempuan	31
Jumlah	63

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.98
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.97
U2	Prosedur	3.76
U7	Perilaku Pelaksana	3.75
U3	Waktu Pelayanan	3.73
U9	Sarana dan Prasarana	3.73
U1	Persyaratan	3.71
U5	Produk Layanan	3.71
U6	Kompetensi Pelaksana	3.71

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.98
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.97
U2	Prosedur	3.76

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.71
U5	Produk Layanan	3.71
U6	Kompetensi Pelaksana	3.71

IKM Unit Pelayanan : 94.62

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	179	180	179	180	178	180	180	180	179	
NRR/Unsur	3.98	4	3.98	4	3.96	4	4	4	3.98	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*)3.99
IKM Unit Pelayanan										**) 99.69

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.98
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	3.98
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.96
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.98

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	8
31 s.d 40	6
41 s.d 50	17
51 s.d 60	6
61 Keatas	8
Jumlah	45

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	2
POLRI	0
SWASTA	21
Lainnya	22

Pendidikan	Banyaknya
SD	12
SMP	9
SMA	20
D3	1
D4/S1	2
S2	1
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	12
Perempuan	33
Jumlah	45

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U2	Prosedur	4
U4	Biaya/Tarif	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U1	Persyaratan	3.98
U3	Waktu Pelayanan	3.98
U9	Sarana dan Prasarana	3.98
U5	Produk Layanan	3.96

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U2	Prosedur	4
U4	Biaya/Tarif	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3.96
U3	Waktu Pelayanan	3.98
U1	Persyaratan	3.98

IKM Unit Pelayanan : 99.69

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LAYANAN PENGANGKATAN, PENGAKUAN DAN PENGESAHAN ANAK PERIODE JULI S/D
SEPTEMBER 2025**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	32	32	32	32	32	31	32	32	31	
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	3.88	4	4	3.88	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43	0.44	0.44	0.43	*)3.97
IKM Unit Pelayanan										**) 99.31

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	3.88
U7	Perilaku Pelasana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.88

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	3
31 s.d 40	1
41 s.d 50	2
51 s.d 60	2
61 Keatas	0
Jumlah	8

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	2
SWASTA	4
Lainnya	2

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	6
D3	0
D4/S1	2
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	7
Perempuan	1
Jumlah	8

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	3.88
U9	Sarana dan Prasarana	3.88

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.88
U6	Kompetensi Pelaksana	3.88
U1	Persyaratan	4

IKM Unit Pelayanan : 99.31

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LAYANAN PINDAH KELUAR PERIODE JULI S/D SEPTEMBER 2025**

[illegible]

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	360	360	360	360	360	360	360	360	360	
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*)4
IKM Unit Pelayanan										**) 100

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelasana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	48
31 s.d 40	27
41 s.d 50	10
51 s.d 60	5
61 Keatas	0
Jumlah	90

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	90
Lainnya	0

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	90
D3	0
D4/S1	0
S2	0
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	49
Perempuan	41
Jumlah	90

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

IKM Unit Pelayanan : 100

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	160	160	160	160	160	160	160	160	160	
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*)4
IKM Unit Pelayanan										**) 100

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelasana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	37
31 s.d 40	3
41 s.d 50	0
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	40

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	40
Lainnya	0

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	1
SMA	39
D3	0
D4/S1	0
S2	0
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	35
Perempuan	5
Jumlah	40

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

IKM Unit Pelayanan : 100

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99