

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	12
2.4 Tren Nilai SKM.....	15
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	16
BAB IV KESIMPULAN	31
LAMPIRAN	32
1. Kuesioner	32
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	36

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi ESKM Magetan yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Jumlah responden yang didapatkan pada periode Januari sampai dengan September 2025 yaitu 4.380 orang. Dengan rincian sebagai berikut :

Periode	Jumlah Responden
Januari – Maret 2025	1.435
April – Juni 2025	1.024
Juli – September 2025	1.062
Oktober – Desember 2025	859

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 4.380 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	2.241	51,16%
		Perempuan	2.139	48,84%
2	Pendidikan	SD dan sederajat	158	3,61%
		SMP dan sederajat	311	7,10%
		SMA dan sederajat	2.740	62,56%
		D3	402	9,18%
		D4/S1	618	14,11%
		S2	70	1,60%
		S3	23	0,53%
		Lainnya	58	1,32%
3	Pekerjaan	ASN	288	6,58%
		TNI	89	2,03%
		POLRI	100	2,28%
		Swasta	2.144	48,95%
		Lainnya	1.759	40,16%
4	Usia	9 s.d 14	6	0,14%
		15 s.d 30	1.992	45,48%
		31 s.d 40	1.066	24,34%
		41 s.d 50	795	18,15%
		51 s.d 60	349	7,97%
		61 ke atas	172	3,93%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Periode Triwulan 1

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Akta Kelahiran	153	94	89,75	92,25	100	90,25	97,75	89	100	88,5	93,50
2	Layanan Akta Kematian	154	97,5	94	92,75	100	95,75	93,25	92,75	100	95,25	95,69
3	Layanan Akta Perceraian	7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00
4	Layanan Akta Perkawinan	14	100	100	100	100	96,5	100	100	100	100	99,61
5	Layanan KIA	214	98,25	98,5	98,25	100	98,5	98,5	98,25	100	98	98,69
6	Layanan KK	151	98	98,25	98,5	100	97,75	98,75	98,25	100	97,75	98,58
7	Layanan KTP Elektronik	312	97,75	97,75	98	100	97,5	98	98,25	100	98	98,36
8	Layanan Legalisir	171	88,5	87,75	88	98,75	88,5	90	89	97,25	90	90,86
9	Layanan Pengaduan	50	100	100	100	100	100	100	99,5	100	100	99,94
10	Layanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak	3	100	100	91,75	100	91,75	91,75	100	100	100	97,25

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
11	Layanan Pindah Keluar	76	99,75	99,75	99,75	100	99,75	99,75	99,75	100	99,75	99,81
12	Layanan SKTT	74	99,5	99,5	99,5	100	99,5	99,5	99,5	100	99,5	99,61
13	Layanan Kesekretariatan	56	99,75	100	100	100	100	100	100	100	100	99,97
Rerata IKM Per Unsur			97,92	97,33	96,83	99,90	96,60	97,48	97,25	99,79	97,44	97,84
IKM Unit Layanan			97,84									
Mutu Unit Layanan			A									

Periode Triwulan 2

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Akta Kelahiran	179	91,00	91,25	92,00	100,00	91,50	92,25	93,00	99,75	91,00	93,53
2	Layanan Akta Kematian	161	92,75	93,75	93,50	99,75	93,75	94,50	94,25	99,75	92,75	94,97
3	Layanan Akta Perceraian	5	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Layanan Akta Perkawinan	12	95,75	98,00	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,00	98,86
5	Layanan KIA	102	100,00	99,75	99,50	100,00	99,75	99,75	99,75	100,00	99,75	99,81

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
6	Layanan KK	121	100,00	100,00	99,75	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,97
7	Layanan KTP Elektronik	137	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Layanan Legalisir	80	85,75	87,50	87,50	94,75	86,25	88,75	88,50	97,50	89,00	89,50
9	Layanan Pengaduan	47	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,00	99,50	100,00	99,83
10	Layanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak	4	100,00	100,00	93,75	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,31
11	Layanan Pindah Keluar	76	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
12	Layanan SKTT	37	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
13	Layanan Kesekretariatan	63	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Rerata IKM Per Unsur			97,33	97,71	97,38	99,42	97,79	98,10	98,04	99,73	97,73	98,14
IKM Unit Layanan			98,14									
Mutu Unit Layanan			A									

Periode Triwulan 3

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Akta Kelahiran	155	98,75	98,25	98,50	100,00	96,00	96,75	98,00	98,25	97,75	98,03
2	Layanan Akta Kematian	157	97,50	96,75	96,00	100,00	95,00	95,00	96,50	98,00	94,75	96,61
3	Layanan Akta Perceraian	8	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,00	99,67
4	Layanan Akta Perkawinan	16	100,00	100,00	98,50	100,00	100,00	100,00	98,50	100,00	98,50	99,50
5	Layanan KIA	101	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Layanan KK	153	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Layanan KTP Elektronik	157	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Layanan Legalisir	63	92,75	94,00	93,25	99,50	92,75	92,75	93,75	99,25	93,25	94,58
9	Layanan Pengaduan	45	99,50	100,00	99,50	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,50	99,72
10	Layanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak	8	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,00	100,00	100,00	97,00	99,33

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
11	Layanan Pindah Keluar	90	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
12	Layanan SKTT	40	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
13	Layanan Kesekretariatan	69	99,75	99,75	99,75	99,75	100,00	99,75	99,75	99,75	100,00	99,81
Rerata IKM Per Unsur			99,10	99,13	98,88	99,94	98,67	98,56	98,96	99,63	98,29	99,02
IKM Unit Layanan			99,02									
Mutu Unit Layanan			A									

Triwulan 4

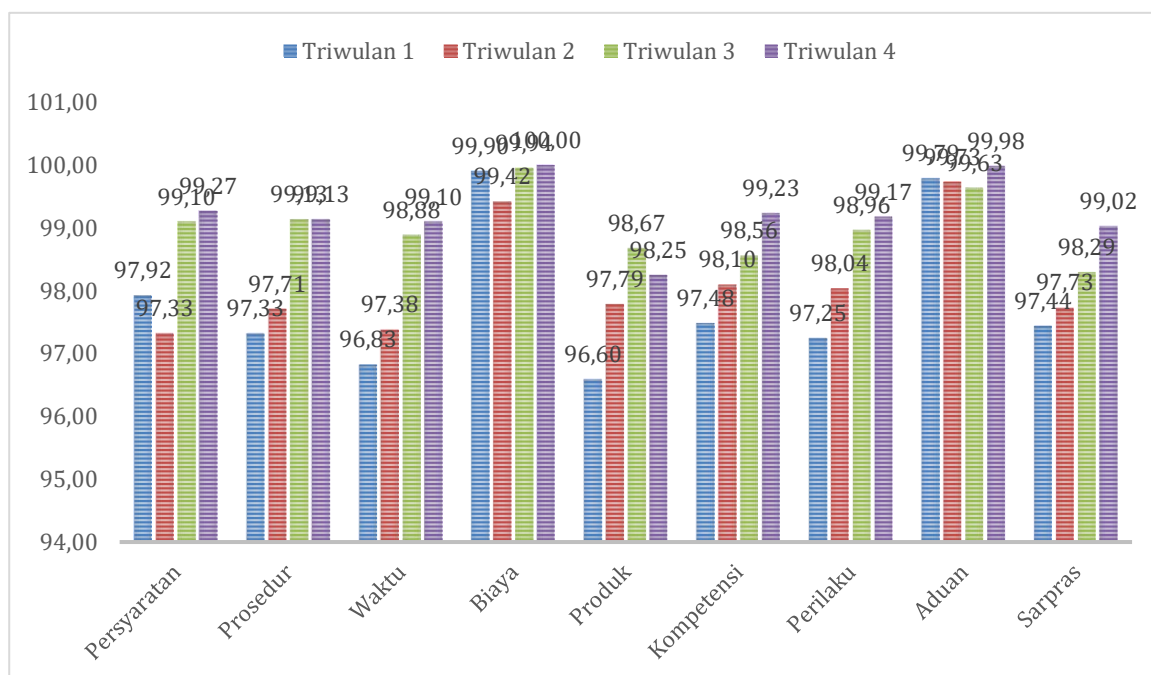
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Akta Kelahiran	82	98,75	98,75	98,50	100,00	93,00	98,25	99,00	100,00	96,25	98,06
2	Layanan Akta Kematian	132	98,75	98,50	99,00	100,00	92,75	98,75	98,75	100,00	98,75	98,36
3	Layanan Akta Perceraian	5	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Layanan Akta Perkawinan	8	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Layanan KIA	67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Layanan KK	111	99,50	97,25	96,75	100,00	98,00	98,00	97,75	99,75	98,75	98,42

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
7	Layanan KTP Elektronik	169	99,00	99,50	99,25	100,00	99,75	99,75	99,50	100,00	99,75	99,61
8	Layanan Legalisir	54	94,50	95,25	95,25	100,00	95,00	95,25	95,00	100,00	95,00	96,14
9	Layanan Pengaduan	45	100,00	99,50	99,50	100,00	99,00	100,00	99,50	100,00	99,00	99,61
10	Layanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak	3	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
11	Layanan Pindah Keluar	71	100,00	100,00	100,00	100,00	99,75	100,00	99,75	100,00	99,75	99,92
12	Layanan SKTT	31	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
13	Layanan Kesekretariatan	81	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Rerata IKM Per Unsur			99,27	99,13	99,10	100,00	98,25	99,23	99,17	99,98	99,02	99,24
IKM Unit Layanan			99,24									
Mutu Unit Layanan			A									

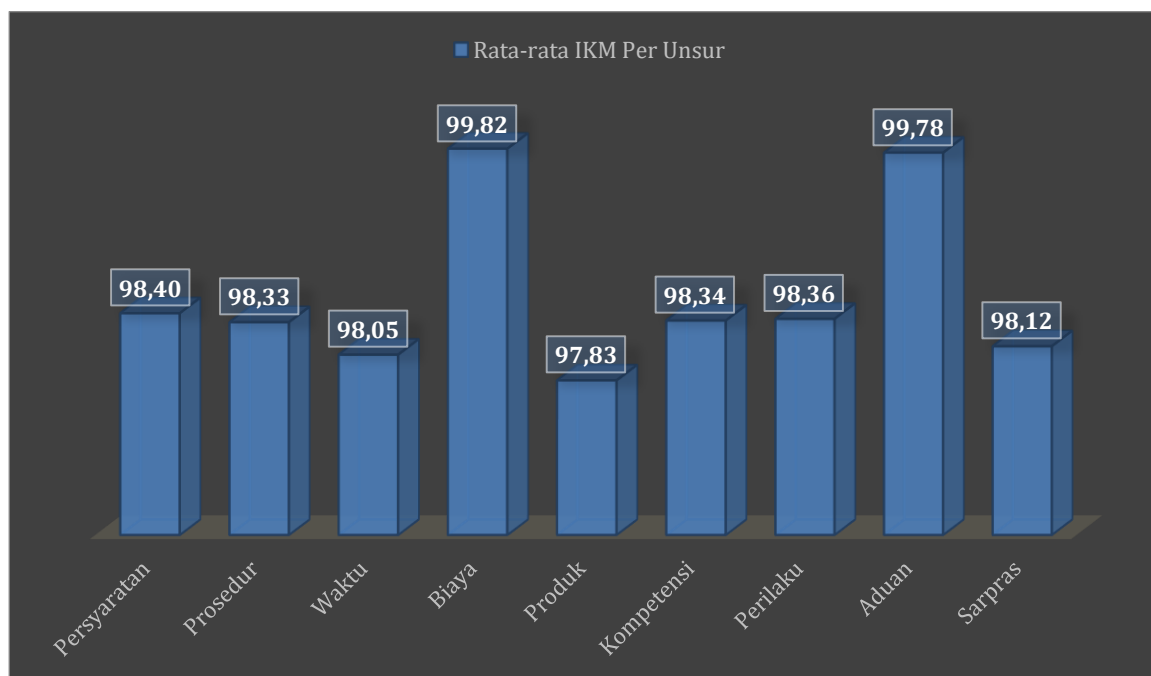
IKM Tahun 2025

No.	Periode	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM
1	Triwulan 1	1.435	97,92	97,33	96,83	99,90	96,60	97,48	97,25	99,79	97,44	97,84
2	Triwulan 2	1.024	97,33	97,71	97,38	99,42	97,79	98,10	98,04	99,73	97,73	98,14
3	Triwulan 3	1.062	99,10	99,13	98,88	99,94	98,67	98,56	98,96	99,63	98,29	99,02
4	Triwulan 4	859	99,27	99,13	99,10	100,00	98,25	99,23	99,17	99,98	99,02	99,24
Rerata IKM Per Unsur			98,40	98,33	98,05	99,82	97,83	98,34	98,36	99,78	98,12	98,56
IKM Unit Layanan			98,56									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Per Triwulan



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk spesifikasi jenis pelayanan dan waktu layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang

masih dapat ditingkatkan. Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 97,83. Selanjutnya waktu layanan yang mendapatkan nilai 98,05 adalah nilai terendah kedua.

Secara kualitatif, dari hasil kritik dan saran yang diterima, diketahui bahwa masih terdapat masukan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan, di mana informasi yang disampaikan dirasa kurang lengkap dan masyarakat sering diminta kembali karena persyaratan yang belum terpenuhi, serta waktu pelayanan yang dirasakan kurang efisien, sering melebihi perkiraan, dan memerlukan peningkatan ketepatan serta pengaturan jadwal yang lebih optimal.

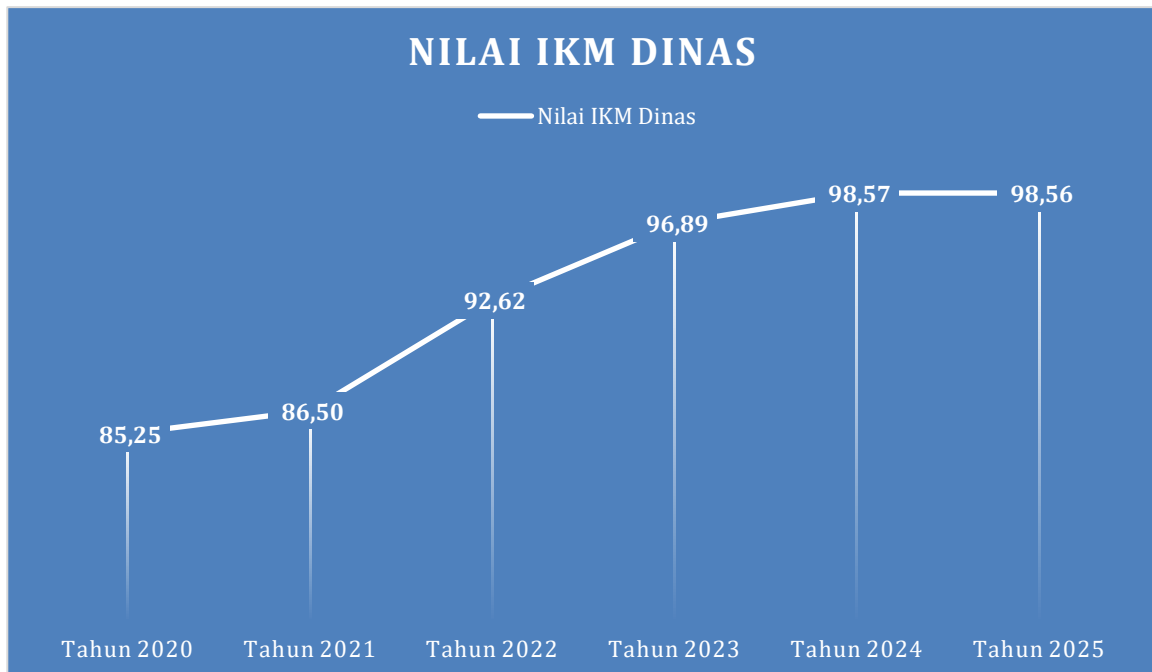
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan kualitas informasi terkait produk spesifikasi jenis pelayanan agar lebih lengkap, jelas, dan mudah dipahami masyarakat, serta melakukan sosialisasi kembali mengenai ketentuan waktu pelayanan, khususnya bahwa waktu pelayanan dihitung sejak dokumen diserahkan dalam keadaan benar dan lengkap. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi dan mempublikasi produk spesifikasi jenis layanan setiap pelayanan melalui website, media sosial, surat pemberitahuan ke titik-titik pelayanan terdekat masyarakat seperti	1 Bulan	Semua Bidang

		desa/kelurahan,dan kecamatan		
2.	Waktu Penyelesaian	Perlu diberitahukan kepada pemohon bahwa waktu penyelesaian dihitung dari lengkapnya dokumen persyaratan, serta tidak adanya kendala jaringan dan kendala sistem maupun kendala listrik.	Berkala	Semua Bidang
		Sosialisasi hal terkait juga dapat disampaikan lewat media sosial, website, maupun secara langsung pada saat rapat, maupun bimbingan teknis operator desa.	Berkala	Semua Bidang
3.	Sarana dan Prasarana	Mengadakan rapat dan mendiskusikan sarana dan prasarana yang kurang memadai dan melakukan perbaikan sesuai dengan anggaran.	1 Tahun	Semua Bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 6 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

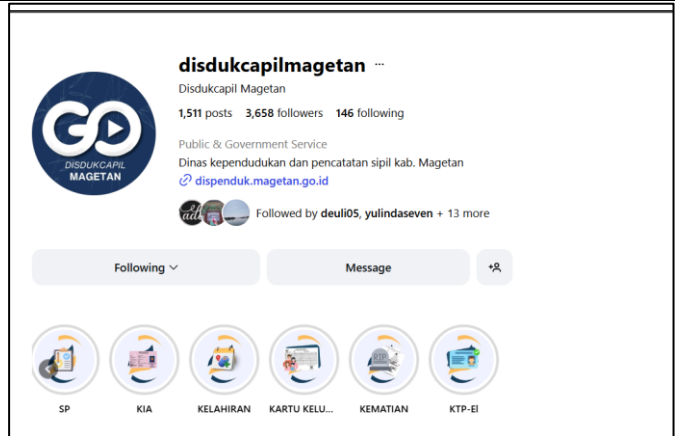
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	98,20
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,41
3	Waktu Penyelesaian	98,20
4	Biaya/Tarif	99,85
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,49
6	Kompetensi Pelaksana	98,44
7	Perilaku Pelaksana	98,35
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,77
9	Sarana dan Prasarana	98,32

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Penyebaran Informasi layanan melalui Media Sosial.	Sudah	Pembuatan konten visual menarik untuk menjelaskan jenis dan manfaat layanan kepada masyarakat luas	 <p><i>Informasi tersemat di instagram</i></p>

				 <p>PENCATATAN KEMATIAN PENDUDUK YANG TIDAK TERDAFTAR DALAM KK & DATABASE KEPENDUDUKAN</p> <p>Disdukcapil Magetan @disdukmagetan dispenduk.magetan.go.id</p>
--	--	--	--	--

Beberapa postingan terkait informasi layanan disdukcapil

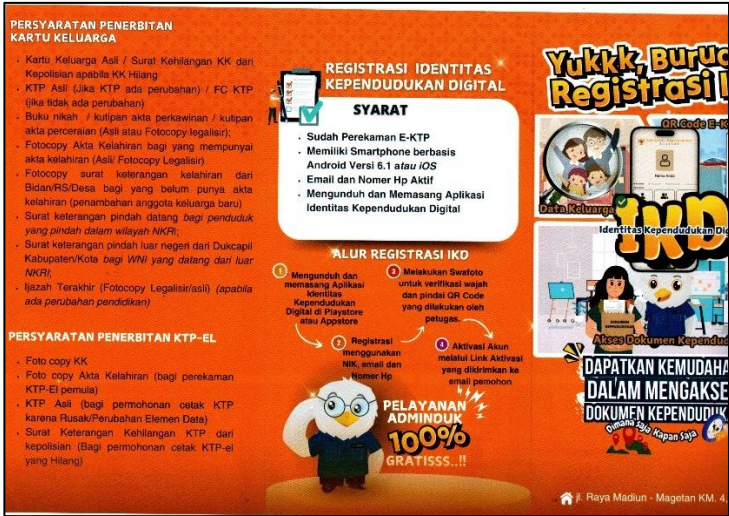
1.2 Penyediaan leaflet dan media informasi di tempat pelayanan

Sudah

Leaflet berisi penjelasan ringkas tentang layanan dan prosedurnya, Masyarakat dapat mengakses dan melihat leaflet tersebut.



Informasi layanan di webiste

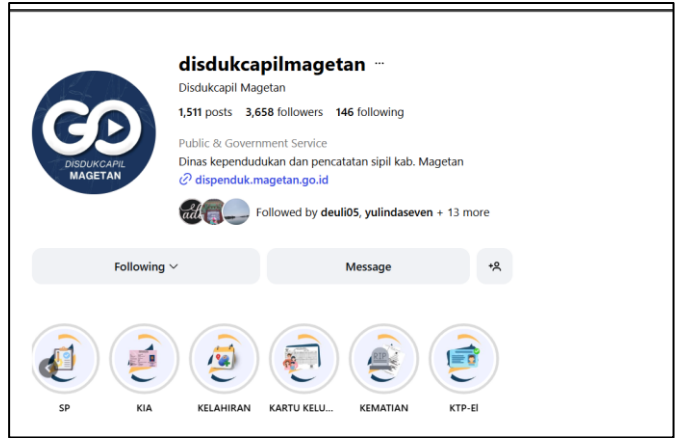
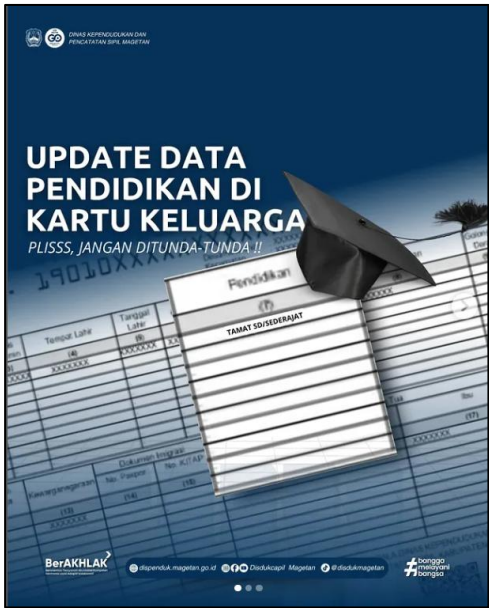




Leaflet/brosur



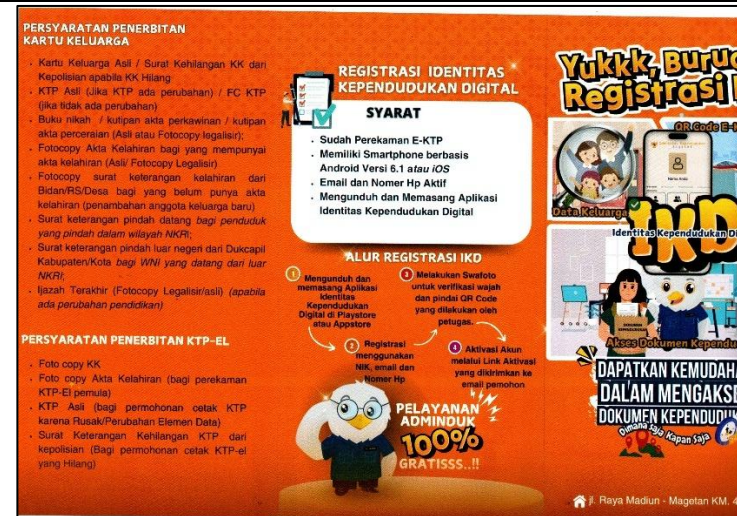
Media Informasi Pelayanan

2	2.1 Pembuatan konten edukatif di media sosial tentang persyaratan layanan	Sudah	Edukasi dengan format “carousel post” di Instagram dan Tiktok Dinas. Hambatannya yaitu menyesuaikan bahasa agar mudah dipahami oleh masyarakat.	<div data-bbox="1272 239 1944 678">  <p>disdukcapilmagetan ... Disdukcapil Magetan 1,511 posts · 3,658 followers · 146 following Public & Government Service Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab. Magetan dispenduk.magetan.go.id Followed by deulio5, yulindaseven + 13 more</p> <p>Following Message</p> <p>SP KIA KELAHIRAN KARTU KELU... KEMATIAN KTP-EI</p> </div> <p><i>Informasi tersemat di instagram</i></p> <div data-bbox="1368 727 1854 1337">  <p>UPDATE DATA PENDIDIKAN DI KARTU KELUARGA PLISSS, JANGAN DITUNDA-TUNDA !!</p> <p>Pendidikan TAMAT SD/SEDERAJAT</p> <p>BerAKHLAK</p> <p>dispenduk.magetan.go.id @disdukcapil Magetan @disdukcapil Magetan @disdukcapil Magetan</p> </div> <p><i>Beberapa postingan terkait informasi layanan disdukcapil</i></p>
---	---	-------	---	--

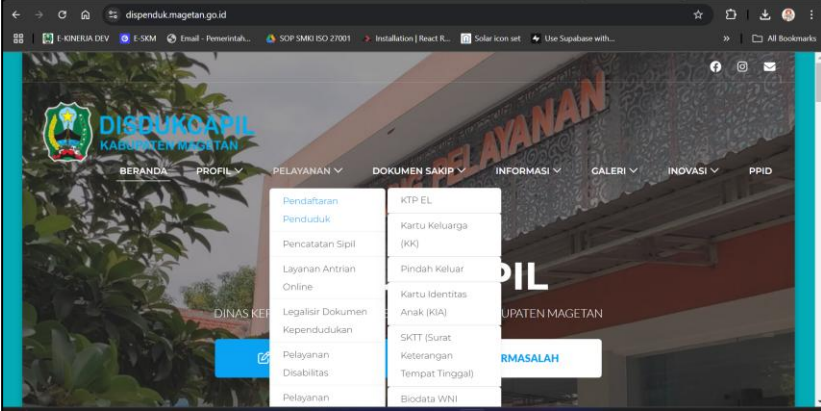
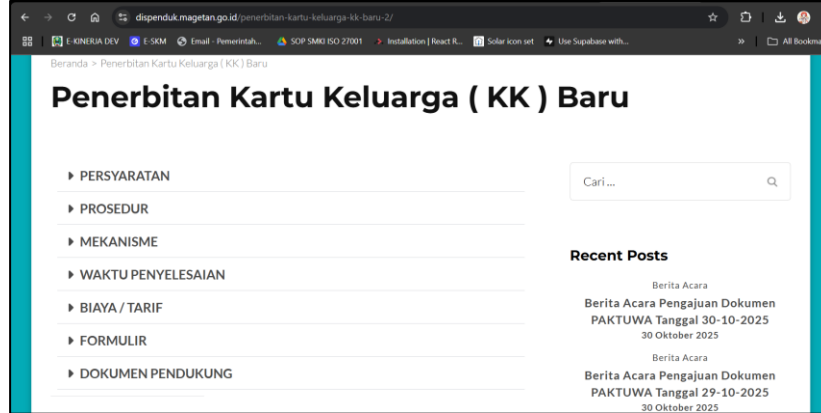
2.2 Penyusunan daftar persyaratan dalam bentuk brosur dan publikasi di website.



Sudah

Informasi persyaratan tiap layanan ditampilkan jelas di website resmi dan brosur pelayanan. Tantangan: pembaruan data ketika ada perubahan regulasi.



Leaflet/brosur

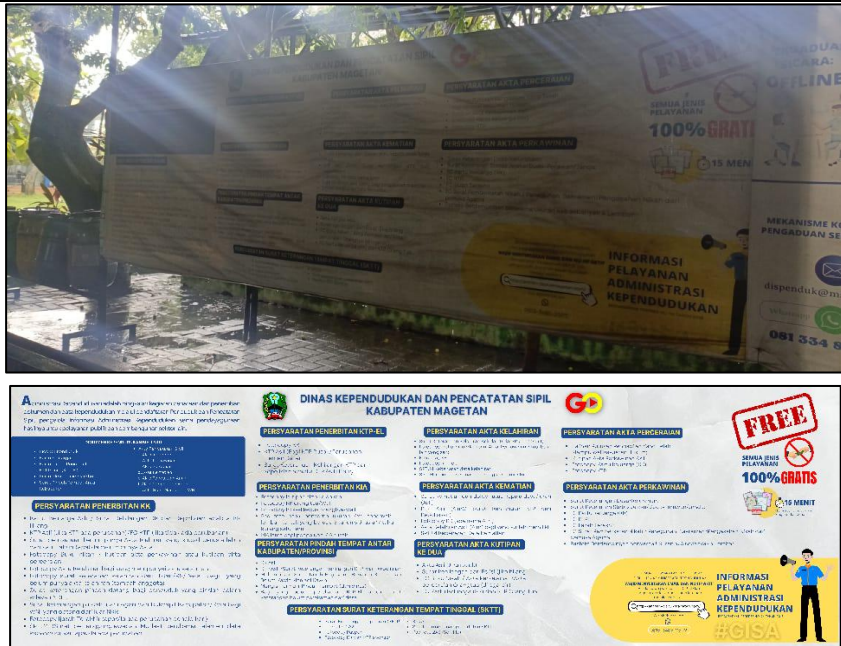
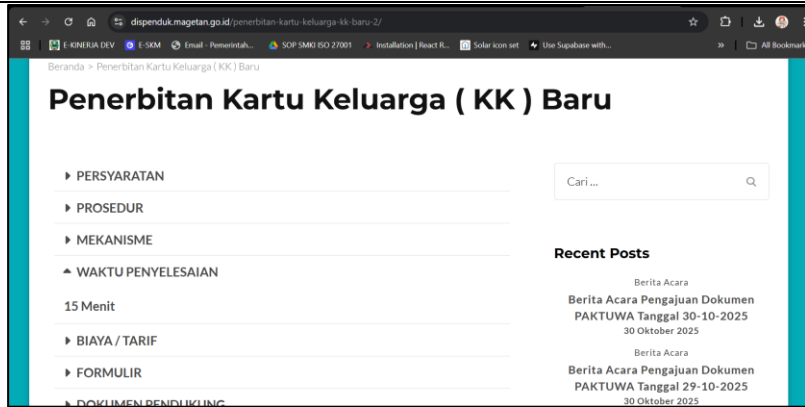
				  <p><i>Persyaratan di website</i></p>
--	--	--	--	---


				
	2.3 Sosialisasi kepada desa/kelurahan	Sudah	Petugas melakukan sosialisasi ke desa untuk menjelaskan persyaratan dan dokumen pendukung layanan. Hambatan: koordinasi jadwal antar desa.	

				 A photograph of a group of people, mostly women wearing hijabs, seated around a large wooden conference table in a meeting room. The room has green walls, a white ceiling with fluorescent lights, and several framed pictures on the wall. A watermark "OPPO Reno4" is visible in the bottom left corner of the photo.
--	--	--	--	--

				 
--	--	--	--	--

				
3	3.1 Pemasangan banner waktu penyelesaian di area pelayanan	Sudah	Banner berisi estimasi waktu penyelesaian tiap layanan dipasang di ruang tunggu agar masyarakat mengetahui durasi pelayanan	

				 <p>Banner di area pelayanan</p>
3.2 Publikasi waktu penyelesaian layanan di website dan media sosial	Sudah	Update informasi waktu pelayanan secara digital agar masyarakat dapat mengakses sebelum datang ke loket.		 <p>Informasi waktu penyelesaian pelayanan</p>

				 <p>SP 164w</p> <h2>STANDAR PELAYANAN</h2> <p>DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN</p> <h3>Penerbitan KTP-el Karena Hilang atau Rusak</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Surat keterangan hilang dari kepolisian • KTP-el yang rusak • KK • Dokumen Perjalanan • Kartu izin tinggal tetap <p>15 MENIT GRATIS</p> <p><i>Jika persyaratan lengkap dan benar, KTP-el dicetak dan diserahkan kepada pemohon</i></p> <p>Reply to @disdukcapilmagetan...</p>
--	--	--	--	--

Informasi waktu pelayanan di Instagram

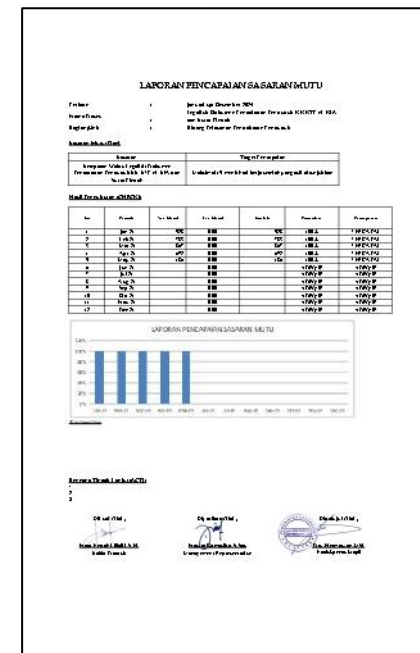
3.3 Monitoring dan evaluasi waktu penyelesaian secara berkala

Sudah

Pengumpulan data durasi pelayanan aktual untuk dibandingkan dengan standar pelayanan, sebagai dasar perbaikan proses. Hambatan: belum terintegrasi sistem pelaporan otomatis.



Rapat ISO monitoring dan evaluasi pelayanan



Contoh laporan evaluasi pelayanan

				<div data-bbox="1220 193 2000 496"> </div> <p>Contoh Monitoring waktu di Aplikasi SIAP</p>
--	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 4.380 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan di tahun 2025. Layanan KTP Elektronik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 775 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,56. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, waktu penyelesaian dan sarana prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kabupaten Magetan, 28 November 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Magetan



Drs. HERMAWAN, M.Si


Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 196603201986021003

LAMPIRAN

1. Kuesioner


SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



Silahkan Masukkan Identitas Responden

Next

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



1 of 9

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

PrevNext

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



2 of 9

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

PrevNext

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



3 of 9

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

Prev

Next

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



4 of 9

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Prev

Next

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



5 of 9

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Prev

Next

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



6 of 9

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

Prev

Next

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



7 of 9

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

Prev

Next

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



8 of 9

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan layanan ini?

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

Prev

Next

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



9 of 9
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Prev

Next

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA KELAHIRAN PERIODE
JULI S/D SEPTEMBER 2025 TAHUN 2025



Silahkan Masukan Saran/Kritik Anda Terima Kasih

Saran/Kritik

Prev

Submit

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

