

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIBUNAN 1



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan 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 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.

Untuk menunjang pelaksanaan SKM tersebut telah disusun Peraturan Bupati Magetan No. 17 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan. 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 kuesioner elektronik (E-SKM) yang disebarakan 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) hari.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati Magetan No. 17 Tahun 2023. Responden yang masuk mengisi survey sebanyak 940 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 940 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	544	57.87%
		Perempuan	396	42.13%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	32	3.40%
		SMP/Sederajat	71	7.55%
		SMA/Sederajat	585	62.23%
		D1/D2/D3	65	6.91%
		D4/S1	74	7.87%
		S2	9	0.96%
		S3	2	0.21%
		Lainnya	102	10.85%
3	Pekerjaan	ASN	57	6.06%
		TNI	11	1.17%
		POLRI	29	3.09%
		Swasta	296	31.49%
		Lainnya	547	58.19%
4	Kelompok Umur	9 s.d. 14	0	0.00%
		15 s.d. 30	335	35.64%
		31 s.d. 40	311	33.09%
		41 s.d. 50	176	18.72%

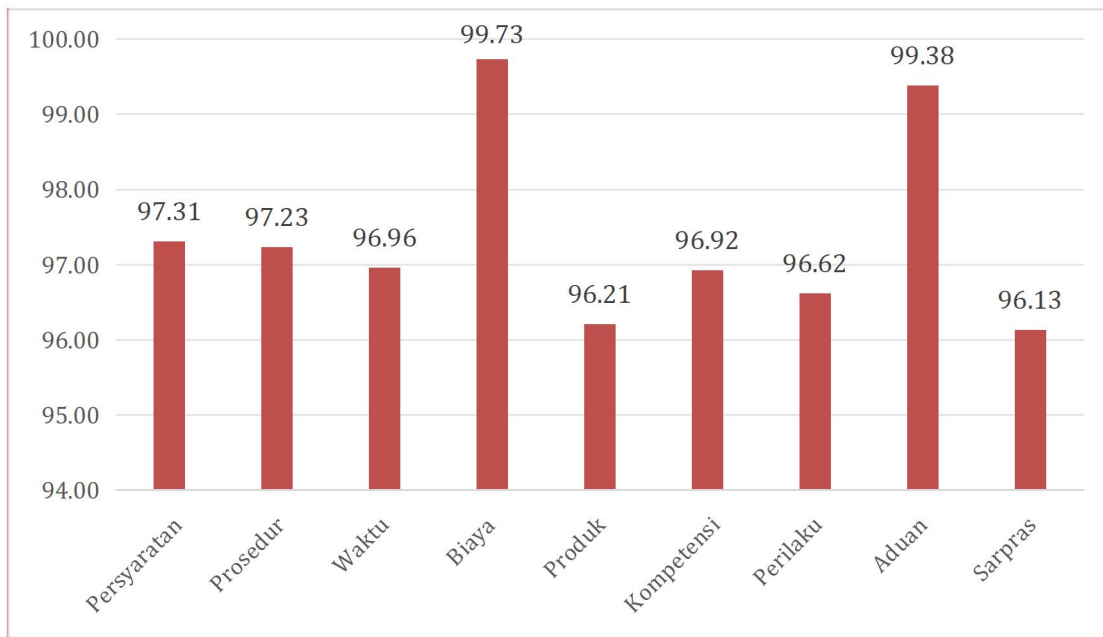
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		51 s.d 60	78	8.30%
		61 keatas	40	4.26%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet- ensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Akta Kelahiran	129	98.50	98.25	97.00	99.50	96.00	96.00	97.75	99.50	95.50	97.56
2.	Layanan Akta Kematian	118	99.75	99.75	99.50	100.00	99.25	99.25	99.25	99.75	98.50	99.44
3.	Layanan Akta Perceraian	7	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
4.	Layanan Akta Perkawinan	9	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5.	Layanan KIA	159	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
6.	Layanan KK	137	93.25	93.00	94.25	98.75	94.25	95.50	93.00	97.75	91.50	94.58
7.	Layanan KTP	118	94.25	94.50	94.50	98.50	89.25	94.00	93.00	96.50	90.00	93.83
8.	Layanan Legalisir Dokumen	42	79.25	79.25	76.75	100.00	76.25	76.25	76.25	100.00	78.00	82.44
9.	Layanan Pengaduan Permasalahan Kependudukan	47	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.50	99.50	100.00	99.89

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet ensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
10.	Layanan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak	5	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
11.	Layanan Pindah Keluar	95	100.00	99.25	98.50	99.75	95.75	99.00	97.25	99.00	96.25	98.31
12.	Layanan Kesekretariatan	43	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
13.	Layanan SKTT	31	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Rerata IKM Per Unsur			97.31	97.23	96.96	99.73	96.21	96.92	96.62	99.38	96.13	
IKM Unit Layanan			97.39									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Sarana dan Prasarana, Produk Layanan serta Perilaku Pelaksana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 96.13. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 96.21 adalah nilai terendah kedua. Kemudian perilaku pelaksana mendapatkan nilai 96.62 sebagai nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan yang menyatakan bahwa terkait informasi bisa disebarakan melalui media sosial, website resmi, atau papan pengumuman agar masyarakat tidak salah membawa berkas pada saat sudah sampai di titik pelayanan.

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 melakukan memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta menyebarkan informasi terkait produk layanan beserta persyaratan dan waktu penyelesaian. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk

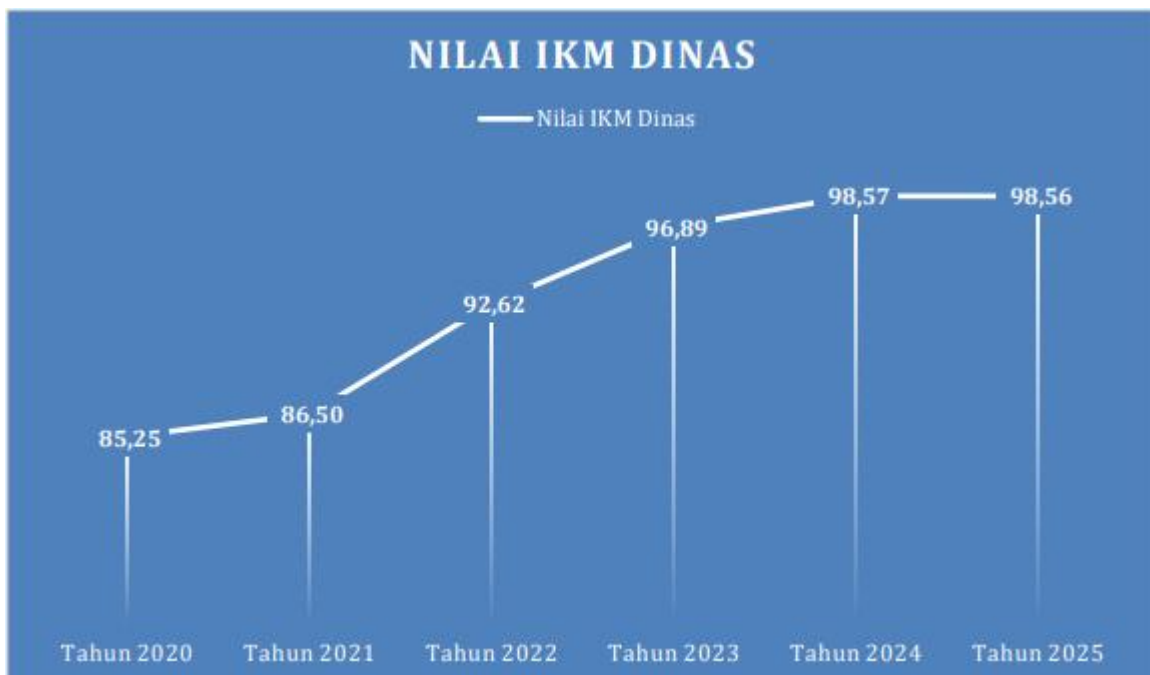
perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan rapat evaluasi dan koordinasi dengan bagian terkait untuk mengidentifikasi fasilitas yang masih kurang memadai.	Berkala di Tahun 2026	Kepala Dinas
		Menyusun prioritas perbaikan serta pengadaan sarana dan prasarana yang diperlukan guna meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan.	Berkala di Tahun 2026	Kepala Dinas dan Sekretariat
2	Produk Layanan	Melakukan evaluasi terhadap kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan yang berlaku.	Berkala di Tahun 2026	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
		Memperbarui informasi persyaratan, prosedur, dan hasil layanan agar lebih jelas, mudah dipahami oleh masyarakat.	Berkala di Tahun 2026	Kasubag Kepegawaian

3	Perilaku Pelaksana	Melaksanakan pembinaan dan evaluasi secara berkala kepada petugas pelayanan terkait sikap, keramahan, kesopanan, dan profesionalisme.	Tahun 2026	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
		Memberikan penguatan karakter agar kualitas pelayanan kepada masyarakat terus meningkat.	Tahun 2026	Sekretariat terutama bagian kepegawaian

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 5 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

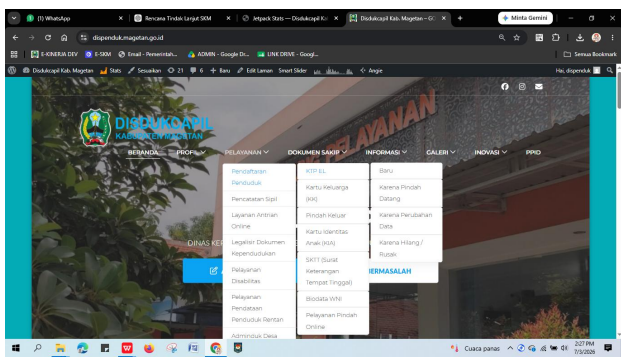
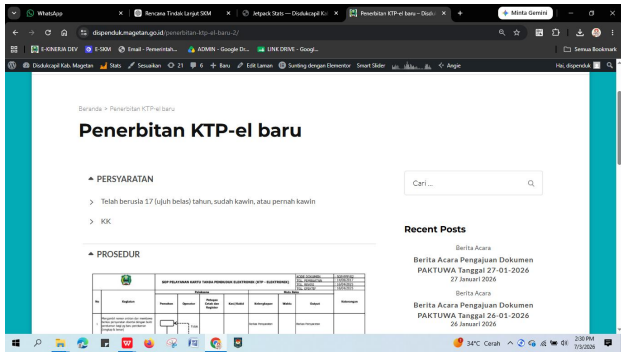

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	98,40
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,33
3	Waktu Penyelesaian	98,05
4	Biaya/Tarif	99,82
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,83
6	Kompetensi Pelaksana	98,34
7	Perilaku Pelaksana	98,36
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,78
9	Sarana dan Prasarana	98,12

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 Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

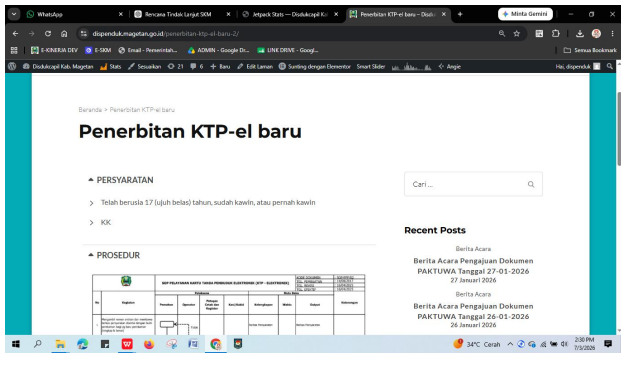

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	<p>Sosialisasi dan mempublikasi produk spesifikasi jenis layanan setiap pelayanan melalui website, media sosial, surat pemberitahuan ke titik-titik pelayanan terdekat masyarakat seperti desa/kelurahan, dan kecamatan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Publikasi melalui media sosial seperti instagram, facebook, dan website serta pendistribusian leaflet terkait produk layanan kepada desa/kelurahan, kecamatan maupun pihak ketiga / pihak yang telah bekerja sama</p>	

				 
2	2.1 Perlu diberitahukan kepada pemohon bahwa waktu penyelesaian dihitung dari lengkapnya dokumen persyaratan, serta tidak adanya kendala jaringan dan kendala sistem	Sudah	Memberikan arahan kepada pemohon terkait persyaratan yang belum lengkap, serta apabila ada kendala seperti kendala listrik maupun jaringan pusat, maka pemohon harus diberikan arahan yang tepat	

maupun kendala listrik.

sehingga pemohon tidak merasa kecewa.



				
3	<p>Mengadakan rapat dan mendiskusikan sarana dan prasarana yang kurang memadai dan melakukan perbaikan sesuai dengan anggaran.</p>	Sudah	<p>Memperbarui informasi secara detail terkait informasi persyaratan, prosedur, dan hasil layanan agar lebih jelas, mudah dipahami oleh masyarakat melalui website, media sosial, maupun penyebaran informasi melalui leaflet.</p>	

				
--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tribulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 940 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan di Tribulan I tahun 2026. Layanan penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 159 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,39. Meskipun demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Magetan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana serta produk layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kabupaten Magetan, 2 April 2026

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil



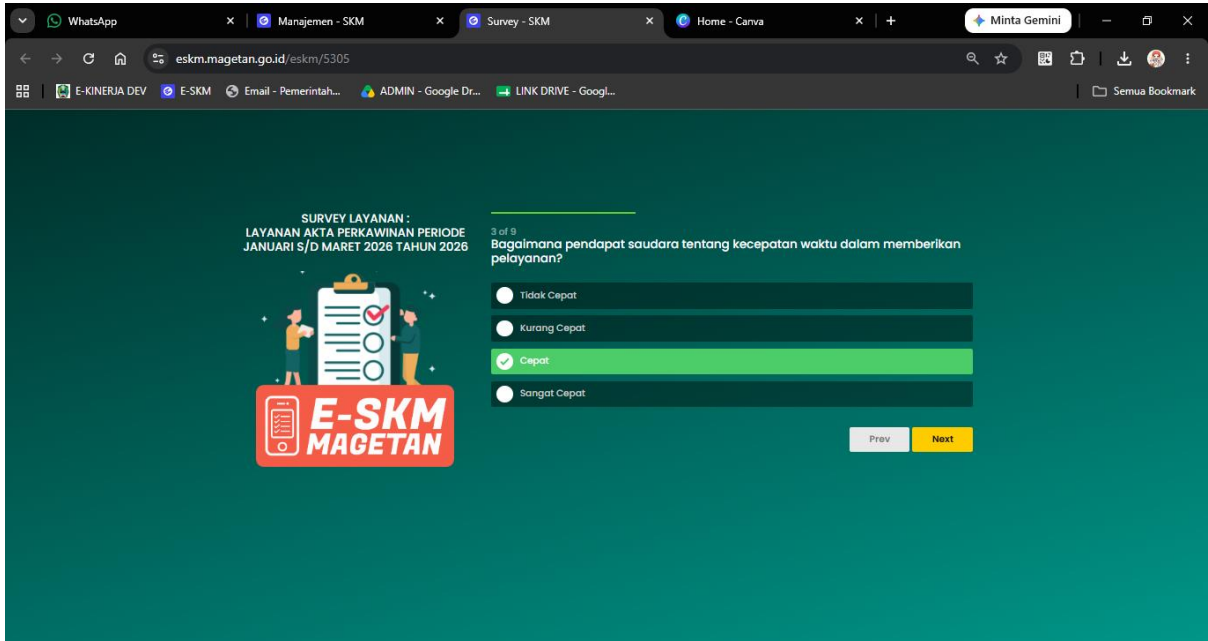
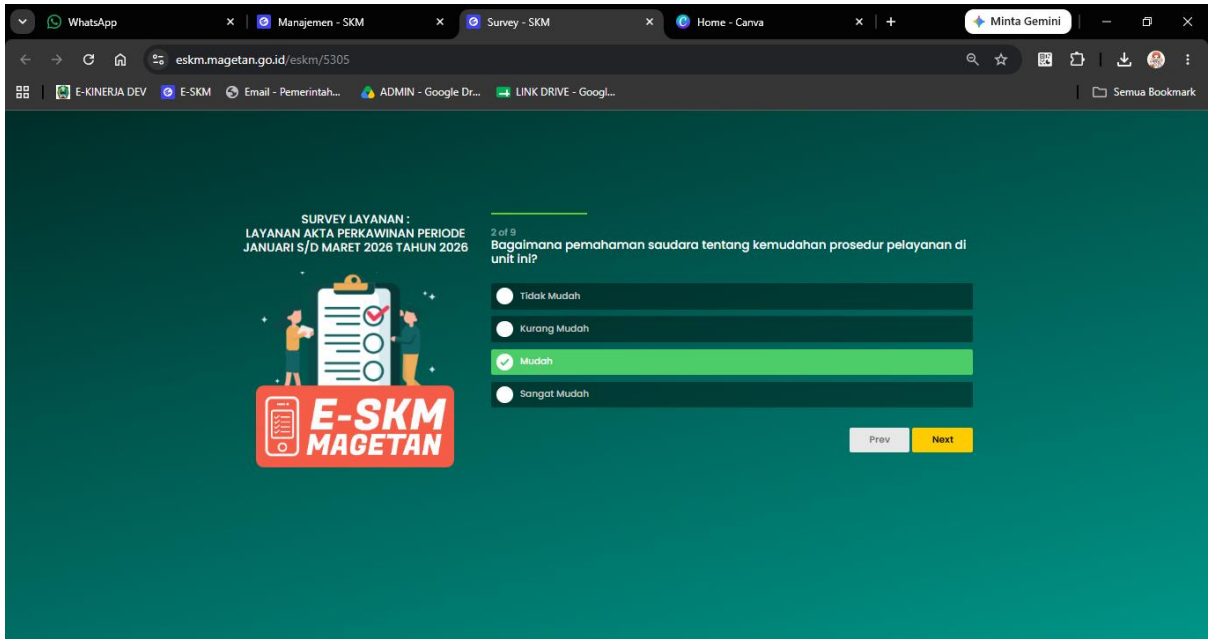
SUNARTI CONDROWATI, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196712241988092001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser window with the URL `eskm.magetan.go.id/eskm/5305`. The page has a dark teal background. On the left, there is a logo for "E-SKM MAGETAN" featuring a clipboard and a smartphone. The main heading reads "SURVEY LAYANAN : LAYANAN AKTA PERKAWINAN PERIODE JANUARI S/D MARET 2026 TAHUN 2026". To the right, the instruction "Silahkan Masukan Identitas Responden" is displayed above a form with the following fields: "NIK e-KTP/NISN/No.Telp", "Jenis Kelamin", "-- Pilih Pendidikan --", "-- Pilih Pekerjaan --", and "Usia". A yellow "Next" button is located at the bottom right of the form area.

The screenshot shows the same web browser window, but the survey has progressed to a question. The heading remains the same. The question is "1 of 9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?". Below the question are four radio button options: "Tidak Sesuai", "Kurang Sesuai", "Sesuai", and "Sangat Sesuai". At the bottom right, there are two buttons: a grey "Prev" button and a yellow "Next" button.




WhatsApp | Manajemen - SKM | Survey - SKM | Home - Canva | Minta Gemini

eskm.magetan.go.id/eskm/5305

E-KINERJA DEV | E-SKM | Email - Pemerintah... | ADMIN - Google Dr... | LINK DRIVE - Googl... | Semua Bookmark

**SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA PERKAWINAN PERIODE
JANUARI S/D MARET 2026 TAHUN 2026**

4 of 9
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?



- Sangat Mahal
- Mahal
- Murah
- Gratis

Prev Next


WhatsApp | Manajemen - SKM | Survey - SKM | Home - Canva | Minta Gemini

eskm.magetan.go.id/eskm/5305

E-KINERJA DEV | E-SKM | Email - Pemerintah... | ADMIN - Google Dr... | LINK DRIVE - Googl... | Semua Bookmark

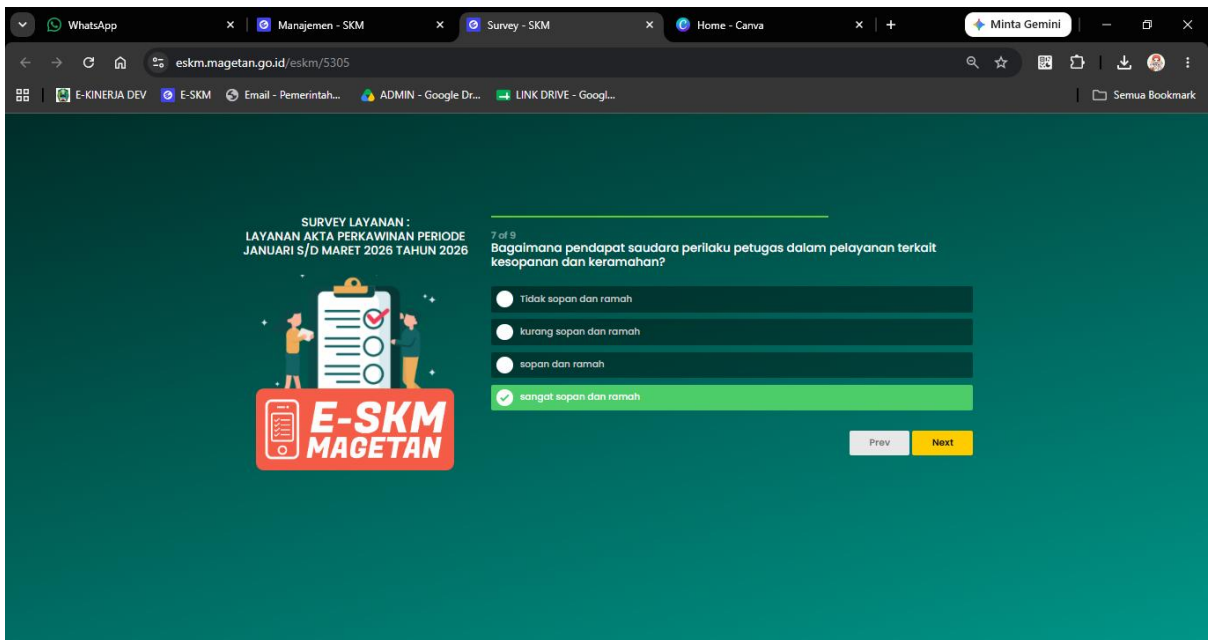
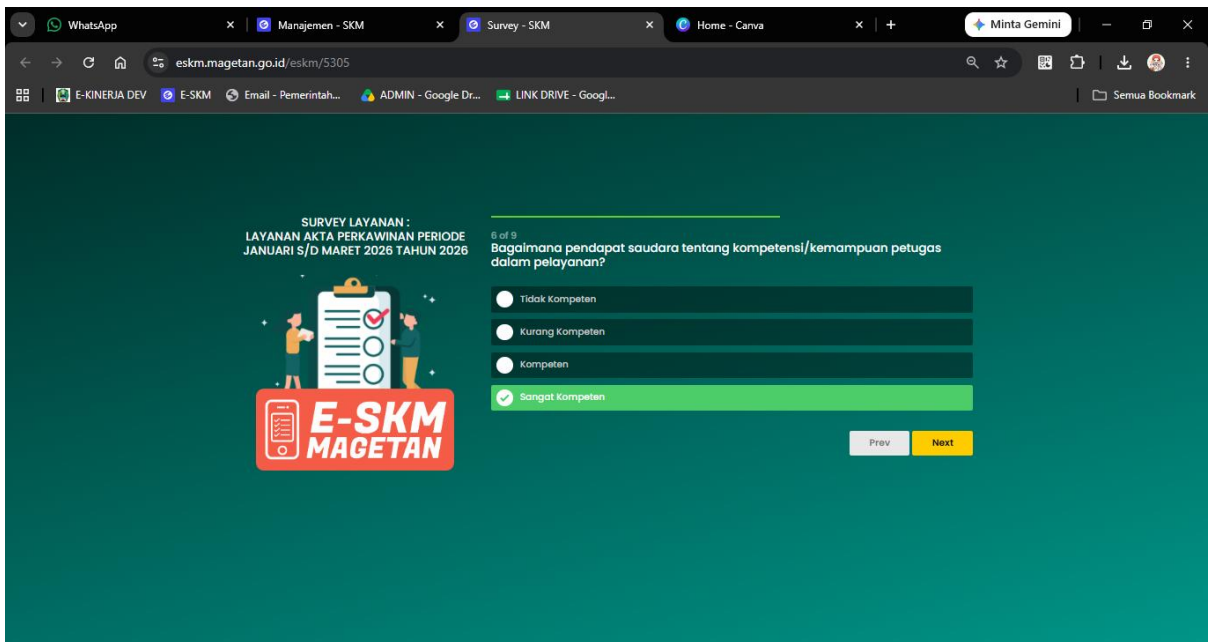
**SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA PERKAWINAN PERIODE
JANUARI S/D MARET 2026 TAHUN 2026**

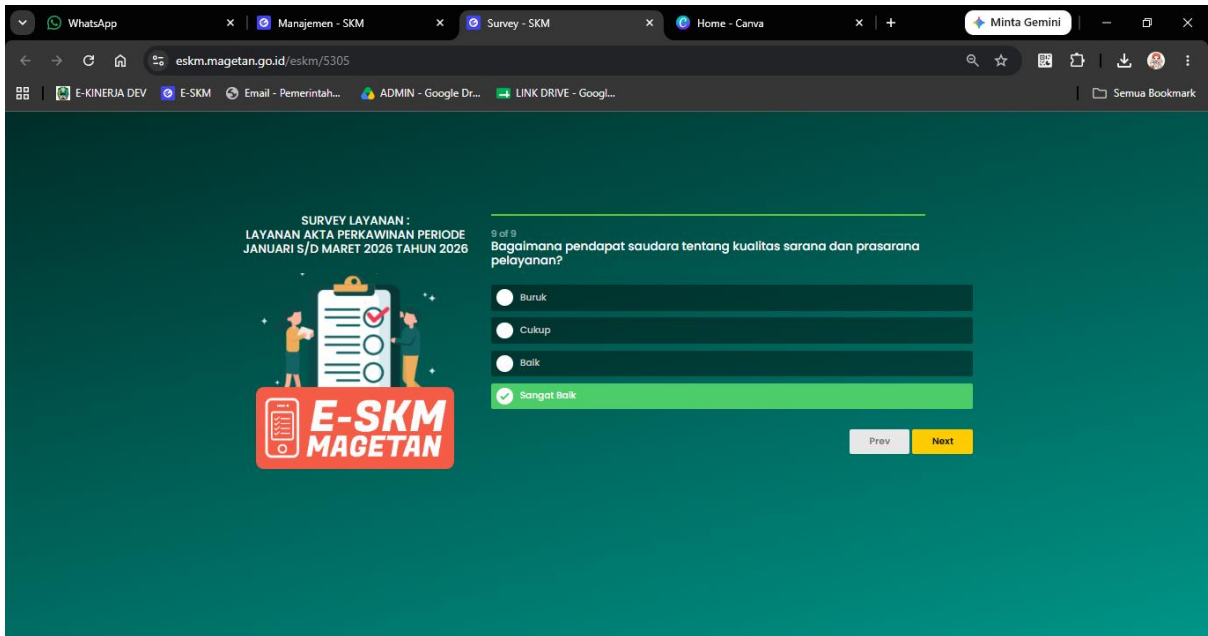
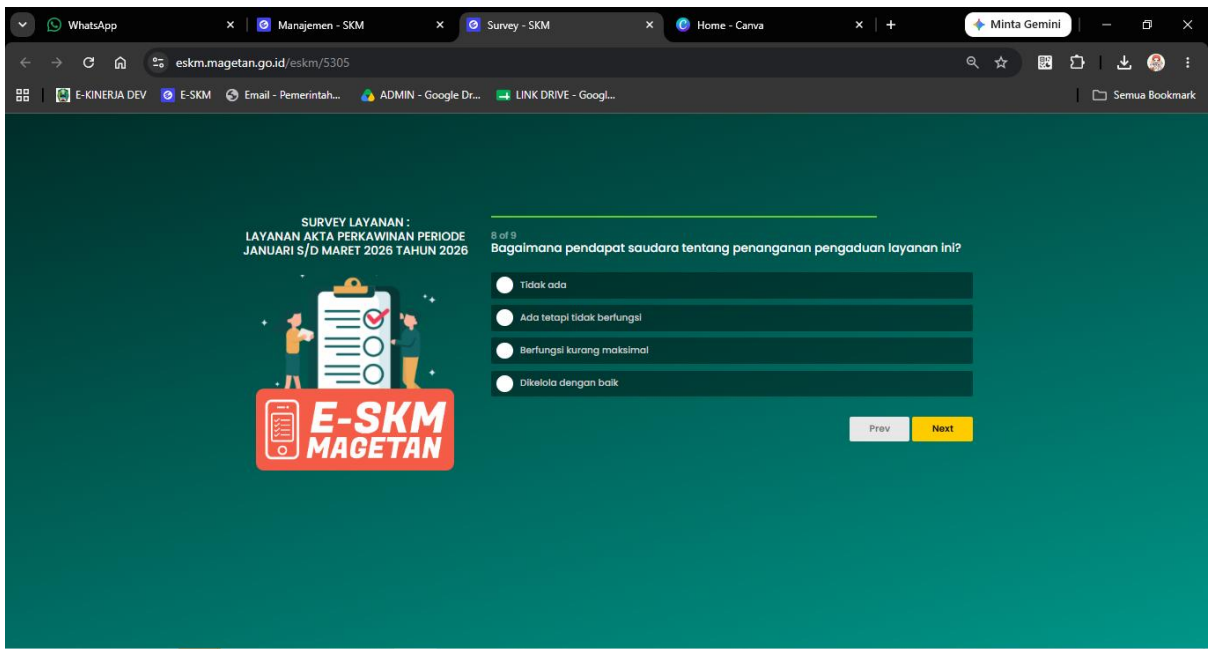
5 of 9
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Prev Next





WhatsApp | Manajemen - SKM | Survey - SKM | Home - Canva | Minta Gemini


eskm.magetan.go.id/eskm/5305

E-KINERJA DEV | E-SKM | Email - Pemerintah... | ADMIN - Google Dr... | LINK DRIVE - Googl... | Semua Bookmark

SURVEY LAYANAN :
LAYANAN AKTA PERKAWINAN PERIODE
JANUARI S/D MARET 2026 TAHUN 2026

Silahkan Masukan Saran/Kritik Anda Terima Kasih

Saran/kritik



Prev Submit

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

