



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan IV Tahun 2025



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TAHUN 2025 (TRIWULAN IV)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.2 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
1.2 Rencana Tindak Lanjut	14
1.3 Tren Nilai SKM.....	16
BAB V KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

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

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

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Triwulan IV Tahun 2025 dilakukan secara mandiri baik secara luring dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dengan alamat melalui link <https://apikmase.grobogan.go.id/> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM setelah dikompilasi hasilnya dengan laporan hasil SKM secara offline / tatap muka.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada unsur ini terdapat dua sub unsur pendukung yaitu **Kemudahan Prosedur** dan **Transparansi Prosedur**.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Pada unsur ini terdapat dua sub unsur pendukung yaitu **Kompetensi Pelaksana** dan **Integritas Pelaksana**.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing untuk kuesioner yang disampaikan secara daring. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan. Sedangkan pengisian secara luring dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan setelah selesai mendapatkan layanan untuk kemudian kuesioner diserahkan kembali kepada petugas.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	01 Oktober 2025	1
2.	Pengumpulan Data	01 Oktober – 28 November 2025	78
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	27 – 28 November 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 Desember 2025	1

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berdasarkan periode survei. Jumlah penerima layanan pada Triwulan IV (Oktober-November) tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 1195 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 287 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 287 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	109	37,98
		PEREMPUAN	178	62,02
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	1	0,35
		SD KE BAWAH	15	5,23
		SLTP	53	18,47
		SLTA	154	53,66
		D1/2	0	0
		D3	12	4,18
		D4/SI	51	17,77
		S2	1	0,35
		S3	0	0
		Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	14	4,88
		TNI/POLRI	2	0,70
		Pegawai Swasta	79	27,53
		Wiraswasta	21	7,32
		Petani / Nelayan	7	2,44
		Pelajar / Mahasiswa	63	21,95
		Lainnya	101	35,19
		Tidak mencantumkan pekerjaan	0	0

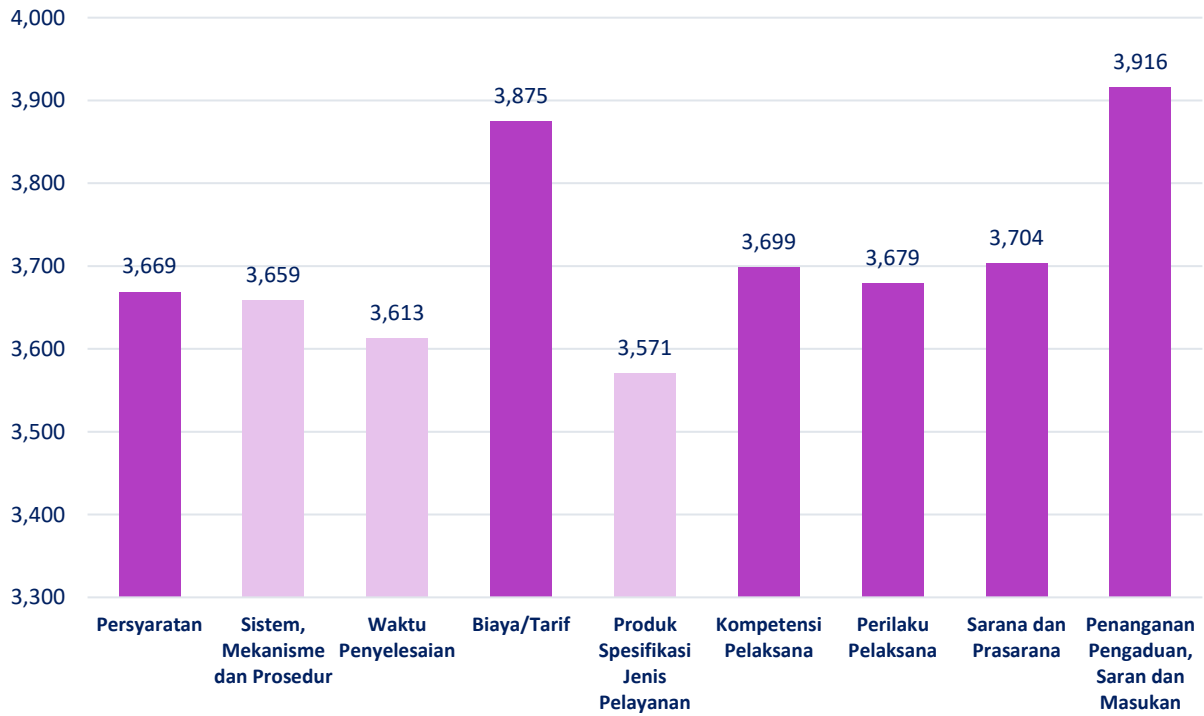
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,669	3,659	3,613	3,875	3,571	3,699	3,679	3,704	3,916
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	92,74 (A atau Sangat Baik)								

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,669	91,72	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,659	91,46	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,613	90,33	A	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	3,875	96,86	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,571	89,29	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,699	92,47	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,679	91,99	A	Sangat Baik
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,704	92,60	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,916	97,91	A	Sangat Baik
JUMLAH		33,385	834,63		
NILAI IKM		3,709	92,74	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 287					

IKM per Unsur pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Triwulan IV Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,571. Selanjutnya Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3,613 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, Mekanisme dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah 3,659.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,916 dari unsur layanan, kemudian Biaya/Tarif 3,875 serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,704.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk, diperoleh beberapa kritikan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- KIA antara alamat yang diinput tidak sesuai dengan yang dicetak
- Tetap berikan respon cepat, agar pengajuan data apapun cepet segera selesai.
Terimakasih
- Tingkatkan supaya lebih baik
- Udah kecewa aja sih
- Semoga tetap bertanggungjawab
- Mohon dimudahkan persyaratan dan pelayanannya, terimakasih
- Pelayanan baik, petugas ramah, fasilitas kurang nyaman karna gerah
- Sudah baik tinggal dipertahankan dan buat website yang lebih mudah dan menarik
- Untuk waktu pelayanan lebih dipercepat
- Pemanggilan sebaiknya menggunakan mic biar terdengar keras
- Sebaiknya kalau sudah ramai bisa dibatasi
- Lebih cepat dalam melakukan arahan

- Semoga tidak terlalu antri lagi
- Tingkatin pelayanan digital perbaiki dan sederhanakan sistem layanan online agar lebih mudah diakses dan digunakan masyarakat, kasih panduan yang jelas dan mudah dipahami
- Mohon ditingkatkan lagi untuk Aplikasi Becak Pintar tampilannya sedikit kurang menarik
- Kalau bisa pelayanan 24 jam akan lebih baik dan tidak perlu email cukup nomer WA saja
- Mohon jika ada permasalahan dipermudah kasih solusi dan tidak menyulitkan kaena kita juga sebagai warga negara
- Pengambilan form harus ngeprint ke warnet terdekat, persyaratan yang lain sangat mudah dipahami
- Untuk pengaduan via online seperti cetak ulang KTP atau KIA pengiriman tolong dipercepat karena melihat kebutuhan setiap penduduk. Pengalaman dari saya sudah 3 hari namun belumada pengiriman dari Dispendukcapil
- Pelayanannya yang cewe agak galak karena tertinggal nomer pengambilan, akhirnya saya datang ke yang sama Bapaknya pojok baik orangnya
- Bisa ada alat cetak ditiap desa
- Tentang pengiriman minta diberikan resinya agar bisa melacak sudah sampai mana
- Semoga aplikasinya dipermudahkan lagi. Tidak masalah kalau ada biaya admin entah itu 1000 atau 2000.yang penting aplikasi harus dipermudah dan dipercepat ibarat kata "" Anak paud pun pasti bisa menggunakan aplikasi ini"".terimakasih
- Tambah pegawai di bidang online
- Untuk cara menjelaskan pembuatan KTP secara offline/online tlng jangan terlalu belibat
- Ongkos kirim ekspedisinya terlalu mahal, syukur² gratis, itu baru oke Pemda Grobogan
- Warna aktenya di buat sperti dulu lagi
- mantap saya suka, tapi lebih dimaksimalkan dalam sosialisasi mengenai layanan online yang ada, karena banyak orang tua yang kurang tahu atau tidak paham tentang layanan ini

- Ojo gampang lelah di saat menjadi pelayan masyarakat semangat terus petugas dukcapil Grobogan
- Saran STOP Pungli
- Permohonan kk rusak di desa harus daftar IKD dulu. bagi orang tua yg tidak punya HP merasa kesulitan
- Pesan saya alangkah lebih baik jika sudah selesai pengajuannya langsung bisa di download otomatis di website karena jika menunggu email masuk sangat lama

Adapun Apresiasi dari Masyarakat Pengguna Layanan dapat di gambarkan sebagai berikut:

- Sangat baik
- Pertahankan pelayanan yang sudah ada kalau bisa ditingkatkan lagi
- Pelayanan sangat ramah, pekerjaan juga sangat membantu
- Pelayanan sangat baik, fasilitas baik dan cepat
- Pelayanannya sangat sopan dan ramah, difasilitasi dengan tempat yang nyaman
- Terimakasih, tetap ramah tamah dan selalu membantu jika ada yang tidak paham
- Keseluruhan sangat baik, lebih ditingkatkan ;agi pelayanan tambah lebih baik
- Sangat puas dengan pelayannya
- Semoga lebih baik lagi yaa. Terimakasih telah memberikan pelayanan yang terbaik
- Cepat sekali pelayanannya
- Fasilitas nyaman, pelayanan cepat dan baik
- Sudah bagus menyeluruhm tinggal tingkatkan saja kecepatan prosesnya. Trims
- Overall sangat baik
- Terimakasih, sangat membantu bagi kami warga Grobogan yang sedang ada di luar kota
- Tambah jaya kedepannya
- Pelayanannya bagus, tempat nyaman sekali
- Pelayanan cepat fasilitas nyaman
- Tidak ada kritik, pelayanan cepat
- Pertahankan kualitas pelayanan
- Semua sudah sesuai, sangat sopan dan ramah
- Pelayanannya Gabus petugasnya ramah tamah

- Alhamdulillah,,saya mengurus dari Akte anak,KK KIA melalui online dengan mudah..thanks
- Terimakasih karena sudah dilayani dengan sangat baik. Semoga semakin sukses dan tetap baik untuk kedepannya
- Terimakasih untuk pelayanan hari ini, kami sangat puasss
- layak dipertahankan. saya puas dengan layanan. cepat, informatif. tidak perlu cek status karena sistem sudah selalu update via whatsapp jika status berubah. Mari ubah Grobogan menuju smart city
- Tetaplah selalu melayani masyarakat dengan baik,,, pertahankan kualitas layanan yng sudah keren ini
- Mengurus KIA tanggal 10 tanggal 12 sudah sampe rumah. Terimakasih semoga menjadi lebih baik lagi
- Online sistem yg cukup bagus
- Dukcapil MPP oke
- Semoga terus berkembang dan berjalan dengan baik
- Capil MPP mantab
- MPP Capil oke
- Capil MPP terus majukan pelayanan yang oke
- Josjis
- Pelayanan di MPP sangat menuaskan

1.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

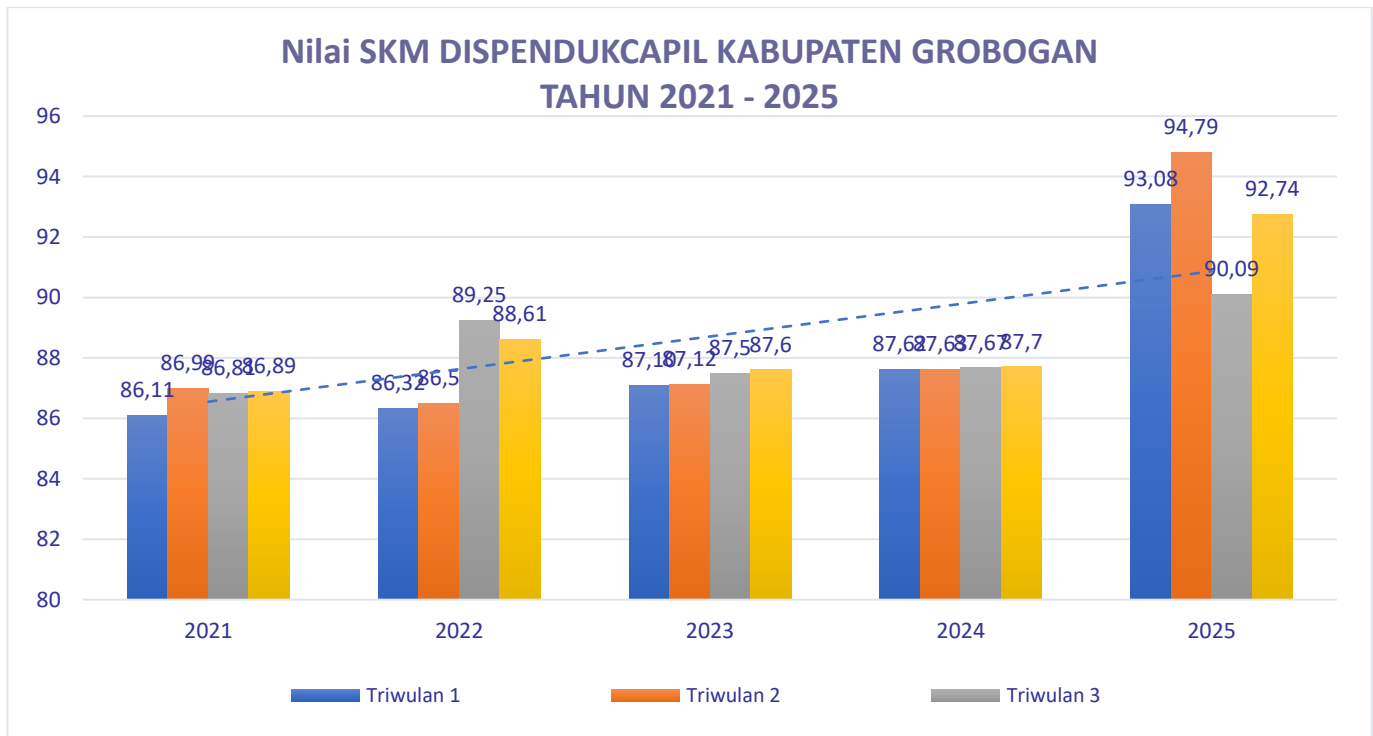
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerapkan sistem <i>quality control</i> (QC) sebelum dokumen diserahkan. 2. Memperbarui dan menyamakan informasi standar pelayanan di semua media (website, brosur, meja informasi). 3. Memberikan pelatihan khusus kepada petugas terkait spesifikasi layanan terkini. 4. Mengoptimalkan layanan informasi daring (online) melalui aplikasi atau website khusus. 5. Menambahkan petugas di desk layanan informasi. 			√	√	Sekretaris, Kabid. PP, Kabid. Capil
2.	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah jumlah petugas/loket yang beroperasi pada jam-jam puncak layanan. 2. Merevisi prosedur kerja (SOP) untuk memotong alur yang tidak perlu. 3. Menerapkan sistem pemantauan alur digital untuk melacak hambatan dalam proses. 4. Melakukan penegakan disiplin dan penjadwalan, serta mengoptimalkan peran Manager On Duty di area layanan. 			√	√	Kabid PP, Kabid Capil, Kabid PIAK, Sekretaris
3.	Sistem, Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu/loket (<i>single window / front office</i>). 2. Memasang infografis alur layanan yang mudah dipahami di area publik. 3. Memastikan Standar Pelayanan (SP) tersedia di 			√	√	Kabid PDIP, Kabid PIAK, Kabid PP, Kabid Capil, Sekretaris

		<p>website resmi dan media sosial.</p> <p>4. Melakukan sosialisasi internal SOP dan persyaratan yang berlaku kepada seluruh petugas.</p> <p>5. Melakukan audit internal berkala terhadap konsistensi pelaksanaan prosedur.</p> <p>5. Mengembangkan formulir pendaftaran/pengajuan layanan berbasis digital (e-form) yang dapat diakses via QR Code atau website.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

1.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,74 dengan katagori "SANGAT BAIK". Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025, meskipun terjadi sedikit kenaikan dan penurunan nilai.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu 1) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2) Waktu Penyelesaian 3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,916 dari unsur layanan, kemudian Biaya/Tarif 3,875 serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,704.

Purwodadi, 01 Desember 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan



INDARENINGSIH, S.Sos., M.M.
Pemimpin Utama Muda
NIP. 19680429 199001 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

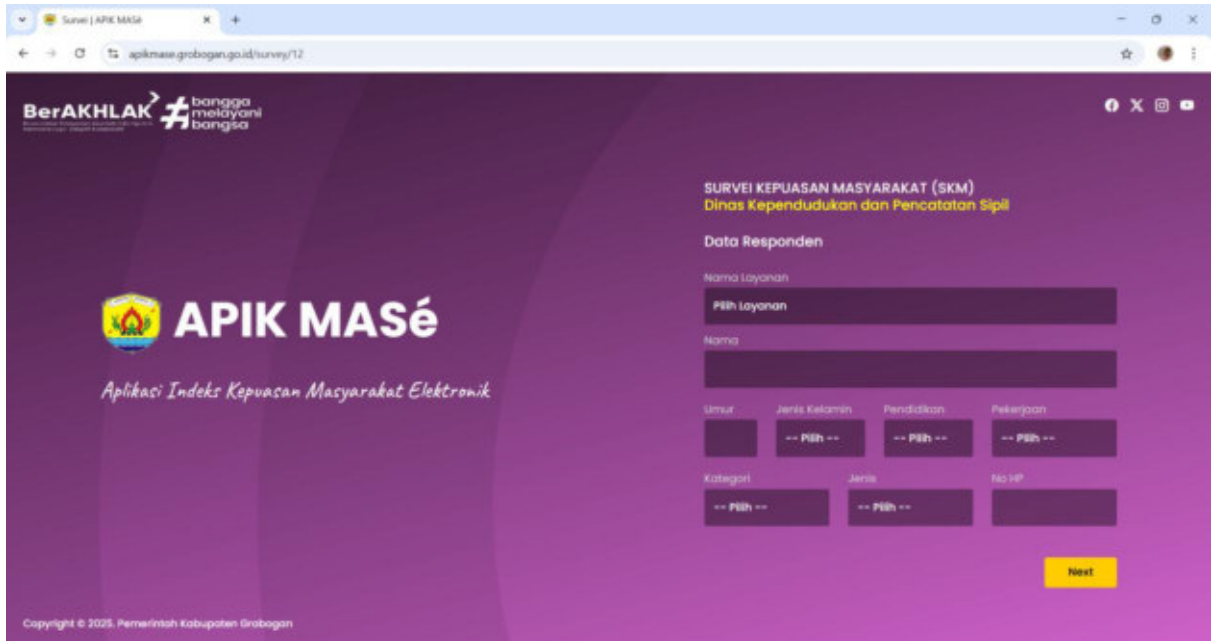
Pelaksanaan SKM secara daring dan luring menggunakan ESKM Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 9 unsur dalam kuesioner sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dengan jumlah layanan sebanyak 28 jenis layanan yaitu :

1. BIODATA PENDUDUK
2. KK
3. KTP-el
4. KIA
5. Pindah Dalam Kabupaten
6. Pindah Keluar
7. Pindah Datang
8. Pindah Keluar Negeri
9. Pindah Datang Luar Negeri
10. SKTT Orang Asing
11. Penduduk Rentan
12. Akta Kelahiran
13. Akta Kematian
14. Akta Perkawinan
15. Akta Perceraian
16. Pengesahan Anak
17. Pengakuan Anak
18. Pengangkatan Anak
19. Perubahan Nama
20. Perubahan Status Warga Negara
21. Perubahan Peristiwa Penting
22. Pembatalan akta Capil
23. Pembatalan Perceraian
24. Pembatalan Perkawinan
25. Pencatatan Sipil Luar Negeri

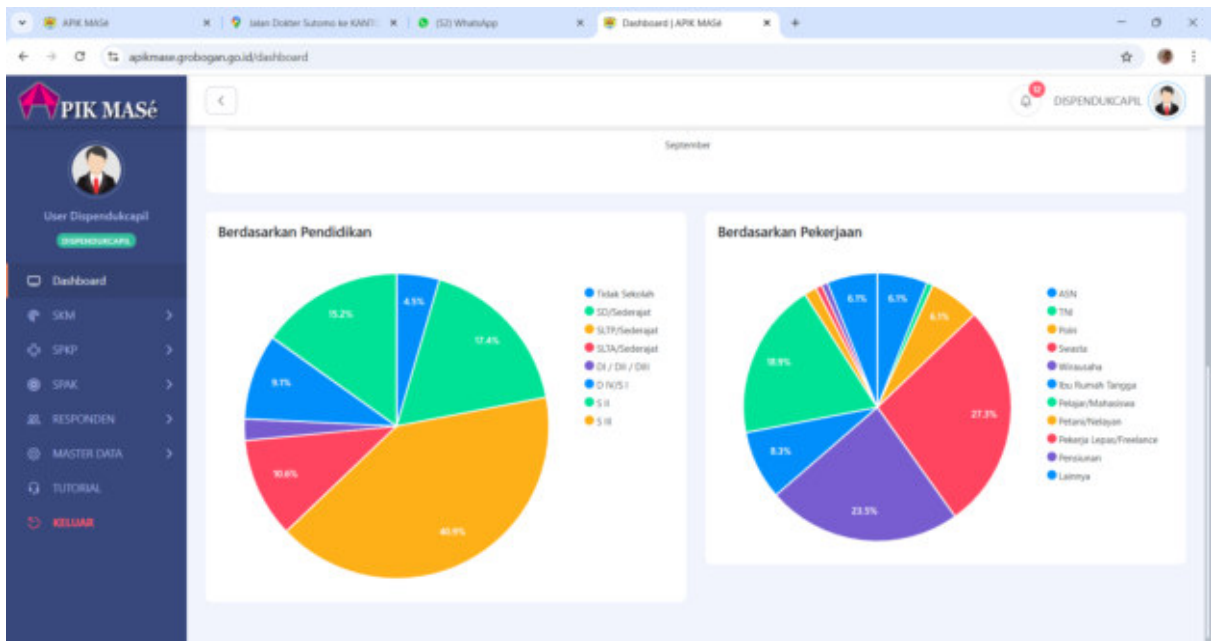
26. Akta Kutipan Kedua

27. Ligalisir

28. Konsolidasi Data



Setelah akhir periode penyebaran kueioner, maka langkah selanjutnya adalah download data nilai SKM, tampilan di ESKM Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Nilai akhir dari Penilaian SKM setelah di kompilasi dengan Nilai SKM yang dilaksanakan secara luring setiap triwulan.



ANALISIS DATA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GROBOGAN**

Jalan Dr. Sutomo No. 5 Purwodadi 58111

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3,5	3	4	3	4	4	4	4	
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	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3,5	4	3	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3,5	3	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3,5	3	3	4	3	3	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	2	3	3	4	2	2,5	2	3	4	
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
23	3	3,5	3	4	3	3,5	4	4	4	
24	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	3,5	3	3	4	
37	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
38	4	3,5	3	4	3	3,5	4	3	4	

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	3	3,5	4	4	3	
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
51	3	3,5	3	4	3	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
54	3	3	3	4	3	3,5	3	3	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	3,5	4	4	3	3,5	3	4	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	3,5	3	4	3	3	4	4	4	
62	4	4	4	4	3	3,5	3	4	4	
63	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
64	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	3,5	4	4	4	3,5	4	4	4	
66	3	3,5	4	4	4	3,5	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	3	3	4	3	3,5	3	3	3	
70	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
71	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	3,5	3	4	3	4	4	4	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3,5	3	3	4	
78	4	3,5	4	4	3	4	4	3	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3,5	3	4	3	3,5	4	4	4	
82	3	3,5	4	4	4	3,5	4	4	4	

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	3,5	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	3	3	4	3	3,5	3	4	4	
137	3	3,5	2	4	4	4	3	4	4	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
142	4	3,5	3	4	4	4	4	4	4	
143	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
144	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
145	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
146	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
147	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
148	3	3,5	3	4	3	3	3	4	3	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	3,5	3	4	3	3	3	3	4	
153	4	3,5	3	4	3	3	3	3	4	
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
155	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
156	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
157	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
161	4	3,5	4	4	4	3	3	3	3	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	3,5	3	4	3	4	3	4	3	
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
169	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
170	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	3,5	3	4	4	4	4	4	4	

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	3	3,5	3	4	3	3	3	3	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	3	3,5	3	4	3	3	4	3	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
273	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
280	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
281	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
282	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	4	3,5	4	4	4	3,5	3	4	3	
286	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
287	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
Jumlah	1053	1050	1037	1112	1025	1062	1056	1063	1124	
NRR per RL	3,669	3,659	3,613	3,875	3,571	3,699	3,679	3,704	3,916	
NRR Tertimbang	0,408	0,407	0,401	0,431	0,397	0,411	0,409	0,412	0,435	3,709 *)
IKM Unit Pelayanan									92,74 **)	

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 92,74

Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

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

Tabel

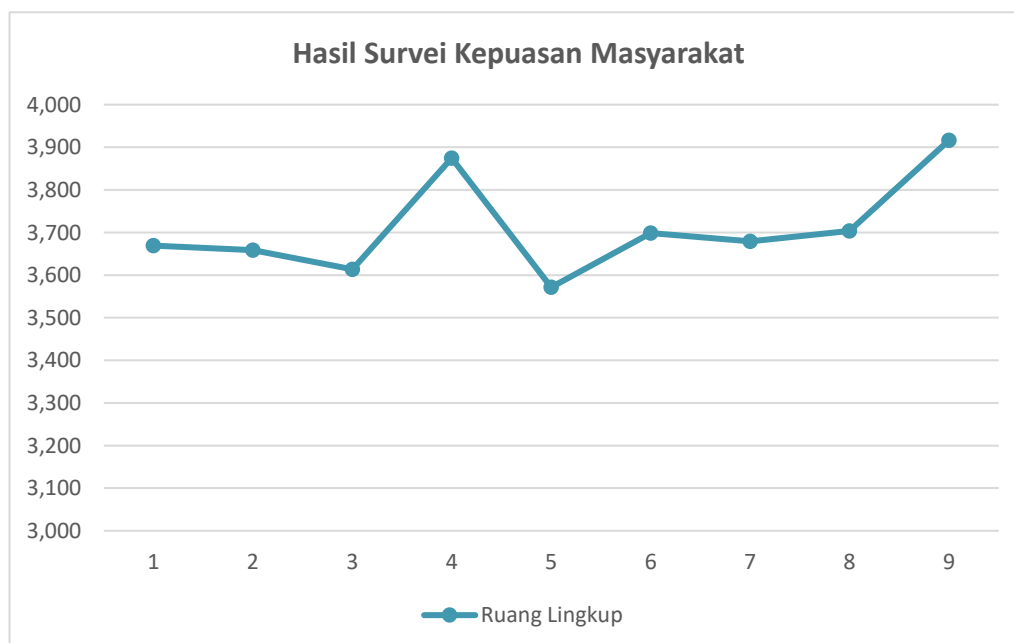
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

92,74

Kategori: SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,669	Sangat Baik	6
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,659	Sangat Baik	7
3	Waktu Penyelesaian	3,613	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,875	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,571	Sangat Baik	9
6	Kompetensi Pelaksana	3,699	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,679	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	3,704	Sangat Baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,916	Sangat Baik	1



IDENTITAS RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII KABUPATEN GROBOGAN**

Jalan Dr. Sutomo No. 5 Purwodadi 58111

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
1	24	1	4	4	
2	21	2	4	3	
3	33	1	4	3	
4	29	2	3	3	
5	29	2	3	3	
6	44	1	3	8	
7	30	1	4	3	
8	23	1	4	3	
9	37	1	4	2	
10	20	2	4	8	
11	43	1	7	1	
12	29	1	7	3	
13	39	1	4	8	
14	26	2	7	3	
15	17	1	4	7	
16	35	1	7	3	
17	53	1	4	8	
18	19	1	4	3	
19	27	1	4	3	
20	29	2	4	8	
21	39	2	3	8	
22	17	2	4	7	
23	17	2	3	7	
24	55	2	2	5	
25	26	2	4	8	
26	22	2	4	3	
27	18	2	4	7	
28	58	1	4	1	
29	40	1	3	8	
30	16	1	4	7	
31	34	1	3	8	
32	31	2	4	8	
33	34	1	7	1	
34	25	2	4	8	
35	35	1	4	3	
36	32	1	3	7	
37	29	1	7	3	
38	26	1	4	2	

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
39	62	1	2	5	
40	55	1	2	4	
41	16	2	4	8	
42	19	2	3	7	
43	21	1	4	4	
44	29	2	4	8	
45	26	2	7	8	
46	28	2	7	4	
47	29	2	4	8	
48	35	1	2	3	
49	33	2	4	3	
50	28	1	7	1	
51	31	1	4	3	
52	36	2	6	3	
53	48	2	4	8	
54	36	2	4	8	
55	16	1	4	7	
56	27	1	3	4	
57	22	2	4	3	
58	45	1	7	3	
59	17	2	6	7	
60	26	2	4	8	
61	29	1	6	4	
62	22	2	4	3	
63	19	2	4	7	
64	32	2	4	8	
65	27	2	4	8	
66	28	2	3	8	
67	29	1	4	3	
68	25	1	4	4	
69	24	2	7	3	
70	49	2	4	8	
71	38	2	4	8	
72	37	2	4	3	
73	25	1	3	3	
74	17	2	4	7	
75	18	1	7	7	
76	31	2	3	3	
77	17	2	4	7	
78	30	2	4	4	
79	22	2	4	3	
80	26	1	2	7	
81	24	1	4	3	
82	34	2	4	3	

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
83	35	1	4	8	
84	32	2	6	1	
85	38	2	4	8	
86	35	1	3	3	
87	17	1	4	7	
88	17	1	4	7	
89	17	2	4	7	
90	35	1	4	8	
91	34	1	2	3	
92	25	2	7	3	
93	41	1	4	4	
94	17	2	4	8	
95	17	2	4	8	
96	27	2	4	4	
97	29	1	4	3	
98	64	2	4	3	
99	17	1	4	8	
100	33	1	3	8	
101	22	2	4	8	
102	33	2	3	8	
103	18	2	4	3	
104	26	1	4	3	
105	17	2	4	7	
106	27	2	4	8	
107	27	2	3	8	
108	26	2	6	1	
109	17	2	4	7	
110	40	1	4	8	
111	38	1	7	8	
112	35	1	4	3	
113	17	2	4	7	
114	29	2	8	4	
115	25	2	7	3	
116	17	2	4	7	
117	42	2	6	3	
118	31	2	3	8	
119	23	2	4	3	
120	32	2	4	3	
121	25	2	4	8	
122	45	2	3	8	
123	17	2	3	7	
124	17	2	4	7	
125	17	2	3	7	
126	21	1	4	8	

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
127	65	2	1	5	
128	17	2	4	7	
129	17	2	3	7	
130	30	2	4	8	
131	24	1	4	3	
132	32	1	7	3	
133	17	2	4	8	
134	20	2	4	8	
135	54	1	7	8	
136	30	2	4	8	
137	17	1	4	7	
138	17	2	4	7	
139	17	2	4	7	
140	38	2	3	8	
141	17	1	3	8	
142	26	1	7	3	
143	34	2	6	1	
144	50	2	2	5	
145	28	2	3	8	
146	41	2	4	8	
147	42	1	2	3	
148	25	1	4	4	
149	46	2	3	8	
150	19	1	3	3	
151	17	1	4	7	
152	22	1	4	3	
153	23	2	7	3	
154	21	1	4	3	
155	17	2	4	7	
156	17	2	4	7	
157	16	2	4	8	
158	29	1	4	3	
159	28	2	4	3	
160	51	1	7	1	
161	36	1	3	3	
162	31	2	3	3	
163	32	2	6	1	
164	37	2	3	8	
165	30	2	7	3	
166	32	1	7	1	
167	31	1	3	8	
168	17	2	4	7	
169	17	2	4	7	
170	47	2	4	8	
171	30	1	3	3	

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
172	50	1	7	1	
173	35	2	4	8	
174	17	1	4	7	
175	50	2	4	8	
176	21	2	7	7	
177	27	2	7	8	
178	55	2	4	8	
179	22	2	7	7	
180	25	2	4	8	
181	21	2	7	7	
182	34	2	7	1	
183	25	1	4	4	
184	38	2	3	4	
185	25	2	4	8	
186	40	2	4	8	
187	35	2	4	4	
188	21	2	7	7	
189	37	2	3	8	
190	37	2	3	8	
191	28	2	4	8	
192	47	1	7	4	
193	25	2	6	8	
194	61	1	2	3	
195	16	1	4	8	
196	32	1	7	3	
197	27	2	7	3	
198	27	2	7	8	
199	38	2	7	8	
200	21	2	6	7	
201	22	2	6	7	
202	42	1	4	8	
203	22	1	3	8	
204	53	1	3	8	
205	38	1	4	3	
206	21	2	3	7	
207	29	2	3	8	
208	45	2	3	8	
209	22	2	7	7	
210	21	2	4	7	
211	21	2	7	7	
212	21	1	7	7	
213	32	2	7	1	
214	27	2	4	8	
215	32	2	3	8	
216	17	2	4	7	
217	17	2	4	7	

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
218	38	2	3	3	
219	24	1	4	8	
220	65	2	4	8	
221	21	2	4	8	
222	24	1	4	3	
223	22	2	7	7	
224	53	2	4	4	
225	23	1	4	3	
226	32	1	4	3	
227	35	2	3	8	
228	24	1	4	8	
229	21	2	7	7	
230	21	2	7	7	
231	36	2	7	4	
232	55	1	2	3	
233	44	2	2	8	
234	30	2	3	8	
235	23	2	4	4	
236	30	2	4	8	
237	45	1	3	5	
238	37	2	3	8	
239	32	2	3	8	
240	23	1	4	3	
241	23	1	4	3	
242	27	2	4	3	
243	24	2	7	8	
244	46	1	3	5	
245	25	1	4	7	
246	32	1	4	3	
247	35	1	4	3	
248	26	1	7	8	
249	33	2	4	8	
250	30	1	3	3	
251	37	1	3	5	
252	17	1	4	7	
253	17	2	4	7	
254	26	2	4	4	
255	24	2	3	8	
256	17	2	4	8	
257	18	2	4	8	
258	48	1	2	3	
259	20	2	4	8	
260	25	2	7	3	
261	39	2	4	8	
262	28	1	2	3	
263	38	2	4	8	

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
264	44	1	6	3	
265	20	2	4	3	
266	27	2	7	8	
267	59	1	7	3	
268	22	2	4	3	
269	31	1	4	8	
270	25	1	7	7	
271	17	2	4	8	
272	56	2	2	3	
273	17	2	4	7	
274	25	2	4	8	
275	21	2	7	7	
276	21	2	4	7	
277	21	2	4	7	
278	22	2	7	7	
279	21	2	7	7	
280	18	2	4	7	
281	18	2	4	7	
282	35	2	3	4	
283	28	1	4	1	
284	41	2	4	8	
285	42	2	2	3	
286	58	1	4	8	
287	34	2	3	8	