LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2023

2023

DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I

DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA SURAKARTA

TAHUN 2023

BAB I
PENDAHULUAN

A. 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 dan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasarkan amanat UU No. 25 tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012 maka telah disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik 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 Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Surakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Sedangkan dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2023.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan 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 Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	02 s.d 14 Januari 2023
2	Pengumpulan Data	16 Januari s.d 25 Maret 2023
3	Pengolahan Data	26 s.d 27 Maret 2023
4	Analisis	28 s.d 30 Maret 2023
5	Penyajian / Pelaporan	31 Maret 2023

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 100 responden.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 344 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMK/sederajat	87	25.29%
2	Pendidikan	SMA/sederajat	79	22.97%
3	Pendidikan	S1	74	21.51%
4	Pendidikan	SMP/sederajat	47	13.66%
5	Pendidikan	D3	20	5.81%
6	Pendidikan	S2	18	5.23%
7	Pendidikan	SD/sederajat	13	3.78%
8	Pendidikan	D1	2	0.58%
9	Pendidikan	Tidak bersekolah	2	0.58%
10	Pendidikan	S3	1	0.29%
11	Pendidikan	D2	1	0.29%
12	Pekerjaan	Lainnya	185	53.78%
13	Pekerjaan	Swasta	92	26.74%
14	Pekerjaan	PNS	41	11.92%
15	Pekerjaan	Wirausaha	25	7.27%
16	Pekerjaan	TNI	1	0.29%
17	Jenis Kelamin	P	199	57.85%
18	Jenis Kelamin	L	145	42.15%
19	Jenis Layanan	Kartu Keluarga	70	20.35%
20	Jenis Layanan	Identitas Kependudukan Digital	62	18.02%
21	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	53	15.41%
22	Jenis Layanan	Pencetakan KTP Elektronik	41	11.92%
23	Jenis Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)	26	7.56%
24	Jenis Layanan	Akta Kelahiran	25	7.27%
25	Jenis Layanan	Perekaman KTP Elektronik	25	7.27%
26	Jenis Layanan	Akta Perkawinan	16	4.65%
27	Jenis Layanan	Inovasi Sapu Kuwat	9	2.62%
28	Jenis Layanan	Legalisir	7	2.03%
29	Jenis Layanan	Akta Kematian	7	2.03%

30	Jenis Layanan	Inovasi SILA KIA	2	0.58%
31	Jenis Layanan	Akta Perceraian	1	0.29%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.73	3.66	3.57	3.96	3.73	3.65	3.69	3.92	3.71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	**93.38 (Sangat Baik)**								

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A

   Dengan kekuatan Seluruh pegawai Disadmindukcapil memiliki integritas yang sangat baik dalam menegakkan peraturan tentang biaya pelayanan
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A

   Dengan kekuatan sarana penanganan pengaduan yang bisa diakses melalui banyak cara (WA, Twitter, Facebook, Website, Kotak Saran dan Aduan, Telepon Kantor, ULAS, SP4N Lapor)
3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A

   Dengan kekuatan Persyaratan pelayanan adminduk sudah ditetapkan dan dipublikasikan secara luas melalui media elektronik dan non elektronik

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A

   Dengan kelemahan Tidak semua pengguna layanan mendapatkan pemberitahuan tentang progres pengurusan dokumen adminduk yang diajukan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Sistem otomatis yang digunakan untuk memantau progres pelayanan adminduk yang diajukan masyarakat
2. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan A

   Dengan kelemahan belum setiap petugas menguasai setiap produk pelayanan yang diberikan secara baik dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Meningkatkan kemampuan penguasaan petugas pelayanan terhadap produk pelayanan yang diberikan
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A

   Dengan kelemahan mekanisme/prosedur untuk mendapatkan pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat karena sering berubahnya aplikasi yang digunakan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa menempatkan petugas di bagian informasi dan layanan help desk untuk mendampingi pengguna layanan adminduk terkait mekanisme/prosedur pendaftaran layanan secara online

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023 pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercantum dalam tabel berikut:

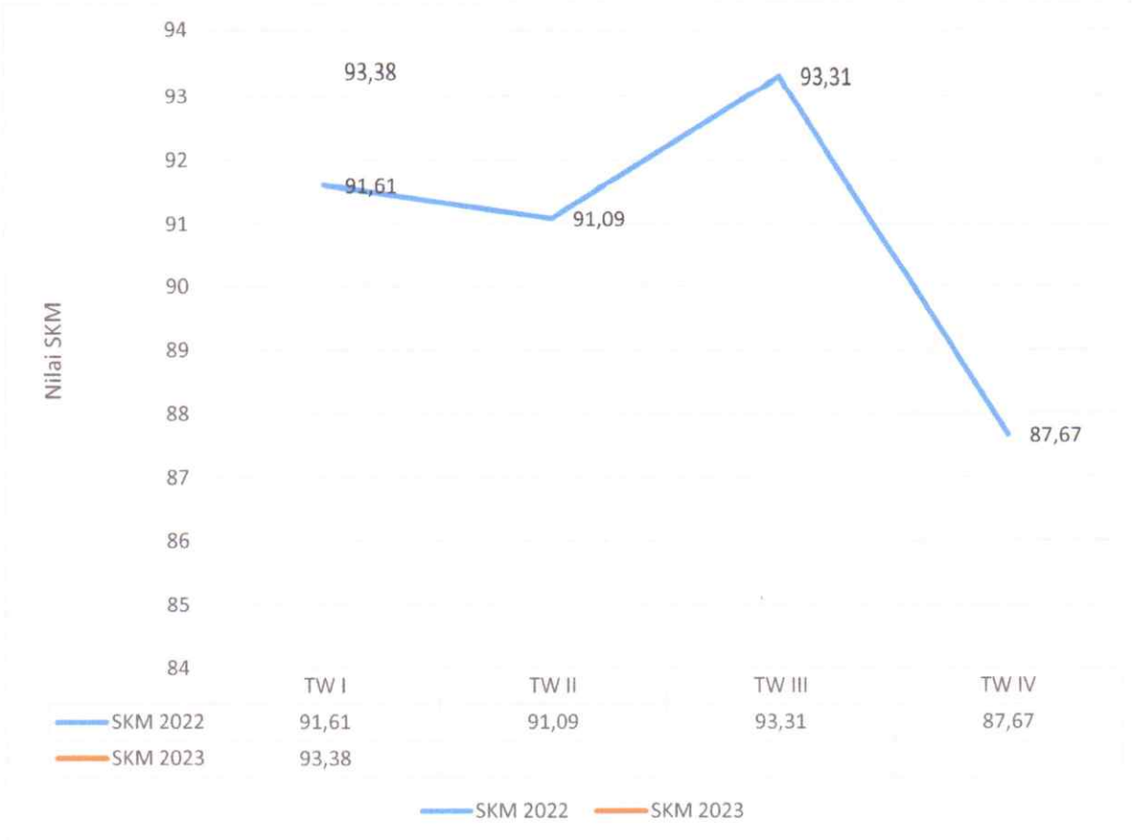
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Sistem otomatis yang digunakan untuk memantau progres pelayanan adminduk yang diajukan masyarakat	Triwulan II	Bidang PIAK dan PD
2	U6. Kompetensi pelaksana	Meningkatkan kemampuan penguasaan petugas pelayanan terhadap produk pelayanan yang diberikan	Triwulan II	Sekretariat, Bidang Pelayanan Capil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Menempatkan petugas di bagian informasi dan layanan help desk untuk mendampingi pengguna layanan adminduk terkait mekanisme/prosedur pendaftaran layanan secara online	Triwulan II	Sekretariat, Bidang Pelayanan Capil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD

C. 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 Administrasi Kependudukan dan Pencatatan SIpil dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 Triwulan I hingga tahun 2023 Triwulan I pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.38.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:
   a. U3 Waktu penyelesaian
   b. U6 Kompetensi pelaksana
   c. U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
   a. U4 Biaya / tarif,
   b. U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan,
   c. U1 Persyaratan.

Kota Surakarta, 30 Maret 2023

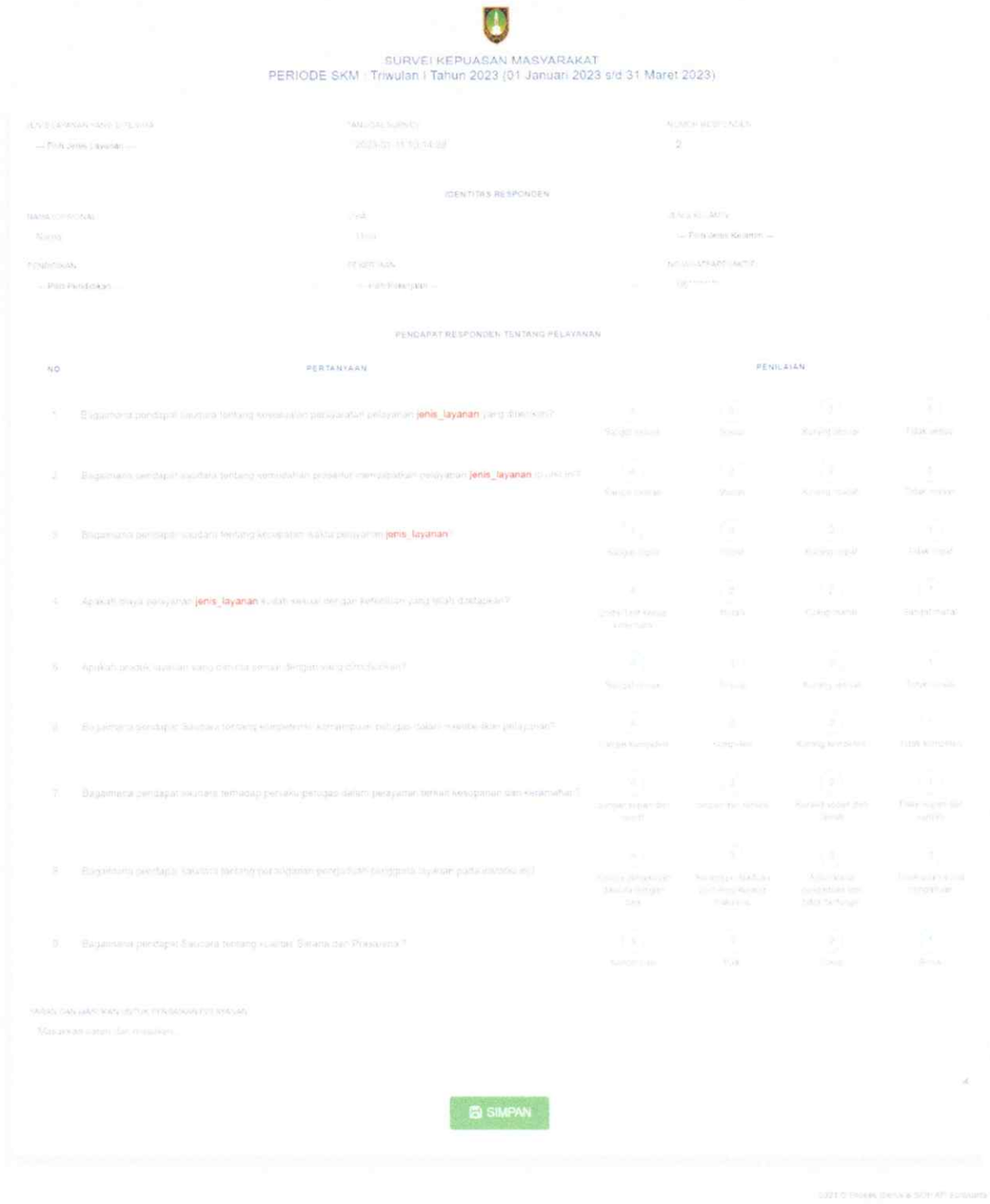
KEPALA DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATATN SIPIL KOTA SURAKARTA

PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS ADMINDUK DAN CAPIL

YUHANES PRAMONO, SH.,M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP 196403131989031010

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA — Pilih Jenis Layanan —
TANGGAL SURVEI 2023-01-11 10:14:08
NOMOR RESPONDEN 2

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA LENGKAP Nama
USIA Usia
JENIS KELAMIN — Pilih Jenis Kelamin —
PENDIDIKAN — Pilih Pendidikan —
PEKERJAAN — Pilih Pekerjaan —
NO HP/WHATSAPP (NOTIF) 08

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis_layanan yang diberikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur memperoleh pelayanan jenis_layanan di unit ini?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan jenis_layanan?	4 Sangat cepat	3 Cepat	2 Kurang cepat	1 Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan jenis_layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	4 Gratis (tidak ada biaya lain)	3 Murah	2 Cukup mahal	1 Sangat mahal
5	Apakah produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dimudahkan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	4 Sangat kompeten	3 Kompeten	2 Kurang kompeten	1 Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	4 Sangat sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	1 Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang pengaduan pengaduan sanggahan layanan pada kantor ini?	4 Sangat dimudahkan Saudara dengan cepat	3 Mudahkan Saudara dengan cepat	2 Kurang dimudahkan dan lama tanggap	1 Tidak dimudahkan dan lama tanggapnya
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana ?	4 Sangat baik	3 Baik	2 Cukup	1 Buruk

SARAN DAN UPAYA YANG DITUK TINGKAKAN DI SEKITAR

Masukkan saran dan masukan...

SIMPAN

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.73	3.66	3.57	3.96	3.73	3.65	3.69	3.92	3.71

Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	7	3	1	9	6	2	4	8	5

Skor KM Total :		**93.38**			**Sangat Baik**
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	**Nilai Interval (NI)**	**Nilai Interval Konversi (NIK)**	**Mutu Pelayanan**	**Kinerja Unit Pelayanan**	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	