

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



**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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasar 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 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 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 tujuan 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.

Manfaat dilaksanakannya SKM, 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 disebarakan 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	01 April s.d 28 April 2023
2	Pengumpulan Data	28 April s.d 23 Juni 2023
3	Pengolahan Data	24 s.d 25 Juni 2023
4	Analisis	26 s.d 29 Juni 2023
5	Penyajian / Pelaporan	30 Juni 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 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	59	42.14%
2	Pendidikan	S1	38	27.14%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	15	10.71%
4	Pendidikan	SMP/ sederajat	10	7.14%
5	Pendidikan	D3	6	4.29%
6	Pendidikan	S2	5	3.57%
7	Pendidikan	Tidak bersekolah	4	2.86%
8	Pendidikan	SD/ sederajat	2	1.43%
9	Pendidikan	D1	1	0.71%
10	Pekerjaan	Lainnya	73	52.14%
11	Pekerjaan	Wirausaha	28	20%
12	Pekerjaan	Swasta	24	17.14%
13	Pekerjaan	PNS	14	10%
14	Pekerjaan	TNI	1	0.71%
15	Jenis Kelamin	P	72	51.43%
16	Jenis Kelamin	L	68	48.57%
17	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	38	27.14%
18	Jenis Layanan	Identitas Kependudukan Digital	32	22.86%
19	Jenis Layanan	Kartu Keluarga	29	20.71%
20	Jenis Layanan	Pencetakan KTP Elektronik	11	7.86%
21	Jenis Layanan	Perekaman KTP Elektronik	10	7.14%
22	Jenis Layanan	Akta Kelahiran	6	4.29%
23	Jenis Layanan	Akta Perkawinan	5	3.57%
24	Jenis Layanan	Legalisir	3	2.14%
25	Jenis Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)	3	2.14%
26	Jenis Layanan	Akta Kematian	2	1.43%
27	Jenis Layanan	Akta Kutipan Kedua	1	0.71%

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		3.74	3.71	3.6	3.88	3.76	3.72	3.76	3.81	3.75
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		93.67 (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 Semua Layanan Administrasi Kependudukan Gratis/Tidak berbayar.
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Tersedianya kanal-kanal konsultasi dan aduan yang ditangani oleh tim yang ditetapkan dengan SK Kepala Dinas.
3. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 tahun 2019 tentang Penggunaan Kertas HVS dan No. 109 Tanda Tangan Elektronik (TTE) menegaskan bahwa Dokumen Kependudukan berupa Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, serta Akta Perceraian dicetak menggunakan Kertas HVS dan sudah TTE sehingga tidak perlu lagi dilakukan legalisir dokumen.

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

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A
Dengan kelemahan Kurang tertatanya arsip dokumen yang sudah jadi, hal tersebut akan memperlama waktu petugas untuk mencari dokumen adminduk yang akan diambil pemohon. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Pengelolaan arsip dokumen adminduk yang sudah jadi, untuk memudahkan waktu diambil oleh pemohon.
2. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A
Dengan kelemahan Terdapat keluhan dari pengguna layanan online terkait penggunaan Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman (Kendala Upload file persyaratan, susah login, tidak mendapat kode verifikasi melalui WA, dsb) dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa "APEKSI" sebagai pihak ketiga yang bertanggung jawab sebagai penyedia aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman akan melakukan monitor dan evaluasi secara berkala terhadap masalah yang muncul terhadap aplikasi tersebut.

3. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan Sering masuknya Konsultasi dan Aduan tentang permasalahan umum yang sering terjadi dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Pelaksanaan Monev tim Konsultasi dan Aduan secara berkala dengan melibatkan bidang pelayanan, guna memberi respon yang cepat dan tepat terhadap permasalahan umum yang sering terjadi.

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 April s.d 30 Juni 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	Pengelolaan arsip dokumen adminduk yang sudah jadi, untuk memudahkan waktu diambil oleh pemohon	Triwulan III	Sekretariat, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Penyampaian materi terkait respon cepat terhadap seluruh kebutuhan masyarakat pengguna pengguna layanan adminduk	Triwulan III	Bidang PIAK dan PD

3	U6. Kompetensi pelaksana	Pelaksanaan Monev tim Konsultasi dan Aduan secara berkala dengan melibatkan bidang pelayanan, guna memberi respon yang cepat dan tepat terhadap permasalahan umum yang sering terjadi	Triwulan III	Sekretariat, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, 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 II pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 April s.d 30 Juni 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 93.67.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:
 - a. U3 Waktu penyelesaian
 - b. U2 Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c. U6 Kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi:
 - a. U4 Biaya / tarif
 - b. U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - c. U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Kota Surakarta, 30 Juni 2023

**KEPALA DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



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

Nama Responden (Nama Lengkap) _____	Pekerjaan _____	Nomor HP/WhatsApp _____			
JAWABAN RESPONDEN					
Jenis Kelamin Laki-laki / Perempuan	Usia _____	Alamat Lengkap _____			
Pendidikan _____	Pekerjaan _____	No. dan Nama Bank _____			
Responden Berpendidikan Sarjana/Pelajarannya					
NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
1	Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan bank digital Bank Jagoan yang berbasis mobile?	Ya	Tidak	Kadang-kadang	Tidak pernah
2	Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan bank digital Bank Jagoan yang berbasis mobile?	Ya	Tidak	Kadang-kadang	Tidak pernah
3	Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan bank digital Bank Jagoan yang berbasis mobile?	Ya	Tidak	Kadang-kadang	Tidak pernah
4	Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan bank digital Bank Jagoan yang berbasis mobile?	Ya	Tidak	Kadang-kadang	Tidak pernah
5	Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan bank digital Bank Jagoan yang berbasis mobile?	Ya	Tidak	Kadang-kadang	Tidak pernah
6	Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan bank digital Bank Jagoan yang berbasis mobile?	Ya	Tidak	Kadang-kadang	Tidak pernah
7	Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan bank digital Bank Jagoan yang berbasis mobile?	Ya	Tidak	Kadang-kadang	Tidak pernah
8	Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan bank digital Bank Jagoan yang berbasis mobile?	Ya	Tidak	Kadang-kadang	Tidak pernah
9	Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan bank digital Bank Jagoan yang berbasis mobile?	Ya	Tidak	Kadang-kadang	Tidak pernah



2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.74	3.71	3.6	3.88	3.76	3.72	3.76	3.81	3.75
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	4	2	1	9	6	3	7	8	5

Skor KM Total :		93.67			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	