



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2024

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
C. Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
A. Pelaksana SKM.....	6
B. Metode Pengumpulan Data.....	6
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	7
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
E. Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
A. Jumlah Responden SKM.....	10
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan Per Unsur Layanan).....	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
B. Rencana Tindak Lanjut.....	13
C. Tren Nilai SKM.....	14
BAB V KESIMPULAN	166
LAMPIRAN	177
1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER).....	17
2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA).....	18

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.

Dalam mengamanatkan 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 Kota Surakarta 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 administrasi/jasa/barang yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

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.

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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dilaksanakan secara mandiri dengan melibatkan seluruh personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang admin yang ditunjuk sebagai pengelola SIJALAK KOAR untuk pemantauan pelaksanaan, pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan serta tindak lanjut hasil SKM.

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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta 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).
10. **Transparansi Pelayanan** : Kecukupan informasi mengenai standar pelayanan yang diterima pengguna layanan, meliputi persyaratan, prosedur, biaya, waktu, produk pelayanan, dan sarana pengaduan atas keluhan pelayanan
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : Keteguhan sikap petugas layanan untuk tidak melakukan maladministrasi dalam memberikan pelayanan, seperti penundaan berlarut, ketidakjelasan prosedur, pungutan liar, pelayanan yang diskriminatif serta menerima suap/gratifikasi.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. 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	16 s.d 23 April 2024
2	Pengumpulan Data	24 April s.d 27 Juni 2024
3	Pengolahan Data	28 Juni 2024
4	Analisis	28 Juni s.d 02 Juli 2024
5	Penyajian / Pelaporan	03 Juli 2024
6	Publikasi SKM	03 s.d 07 Juli 2024

E. 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 Kota Surakarta 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 133 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	44	33.08%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	27	20.3%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	24	18.05%
4	Pendidikan	D3	14	10.53%
5	Pendidikan	SMP/ sederajat	5	3.76%
6	Pendidikan	S2	4	3.01%
7	Pendidikan	Tidak bersekolah	4	3.01%
8	Pendidikan	SD/ sederajat	3	2.26%
9	Pendidikan	D1	3	2.26%
10	Pendidikan	S3	3	2.26%
11	Pendidikan	D2	2	1.5%
12	Pekerjaan	Swasta	61	45.86%
13	Pekerjaan	Lainnya	39	29.32%
14	Pekerjaan	Wirausaha	20	15.04%
15	Pekerjaan	PNS	9	6.77%
16	Pekerjaan	TNI	3	2.26%
17	Pekerjaan	Polri	1	0.75%
18	Jenis Kelamin	P	67	50.38%
19	Jenis Kelamin	L	66	49.62%
20	Jenis Layanan	Akta Kelahiran	27	20.3%
21	Jenis Layanan	Kartu Keluarga	26	19.55%
22	Jenis Layanan	Akta Perkawinan	24	18.05%
23	Jenis Layanan	Pencetakan KTP Elektronik	13	9.77%

24	Jenis Layanan	Akta Kematian	10	7.52%
25	Jenis Layanan	Pelayanan Lainnya	9	6.77%
26	Jenis Layanan	Identitas Kependudukan Digital	8	6.02%
27	Jenis Layanan	Legalisir	8	6.02%
28	Jenis Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)	3	2.26%
29	Jenis Layanan	Akta Kutipan Kedua	2	1.5%
30	Jenis Layanan	Inovasi Sapu Kuwat	1	0.75%
31	Jenis Layanan	Perekaman KTP Elektronik	1	0.75%
32	Jenis Layanan	Akta Perceraian	1	0.75%

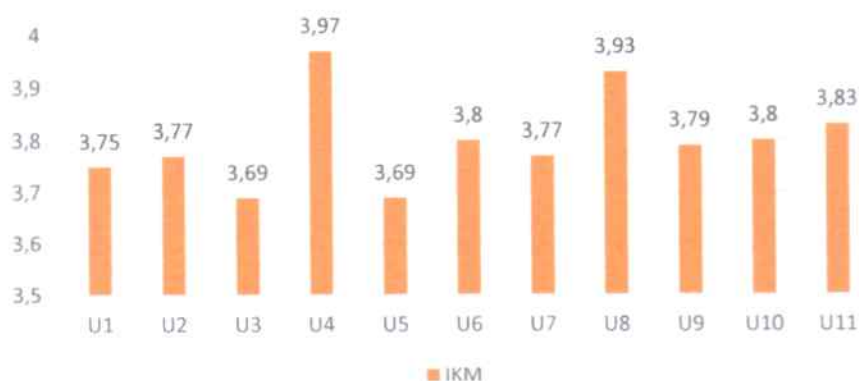
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3.75	3.77	3.69	3.97	3.69	3.8	3.77	3.93	3.79	3.8	3.83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,99 (Sangat Baik)										

Grafik Nilai SKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 11 (Sebelas) 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 Disadminducapil 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. U11. Bagaimana pendapat Anda tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)? dengan mutu pelayanan A

Dengan kekuatan Dengan komitmen Dispenducapil Surakarta meraih WBBM. Seluruh petugas pelayanan memiliki integritas.

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. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan Fisik Produk Pelayanan berubah sesuai peraturan yang berlaku dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Sosialisasi terhadap produk pelayanan yang mengalami perubahan fisik seperti KK, Akte dan IKD

3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan Persyaratan yang sering mengalami perubahan melalui kebijakan dari pusat membuat pengguna layanan adminduk tidak bisa langsung mendaftar untuk proses dokumen adminduk dikarenakan persyaratan yang kurang atau sudah berubah dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan publikasi ulang terhadap pelayanan yang berubah persyaratannya

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 16 April s.d 27 Juni 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Memberikan penjelasan langsung kepada penerima layanan mengenai waktu proses dokumen hingga dokumen jadi dan bisa diambil.	Triwulan III	Sekretariat, Bidang Pelayanan Capil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD

2	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Memberikan penjelasan kepada penerima layanan, tentang spesifikasi dokumen yang diambil sudah sesuai dengan berkas yang diajukan.	Triwulan III	Sekretariat, Bidang Pelayanan Capil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD
3	U1. Persyaratan	Melakukan pengecekan kelengkapan berkas dan memberikan informasi apabila terdapat persyaratan yang kurang.	Triwulan III	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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 Triwulan I hingga tahun 2024 Triwulan II pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 16 April s.d 27 Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,99. Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan, U1 Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U11 Bagaimana pendapat Anda tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)?.

Surakarta, 3 Juli 2024

PIK KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA



[Handwritten signature]

Dra. RITA MARGARETHA KUNCOROWATI, M.AP.

Pembina Tingkat I - IV b
NIP. 19680817 199403 2 013

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3.75	3.77	3.69	3.97	3.69	3.8	3.77	3.93	3.79	3.8	3.83
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	3	4	1	11	2	7	5	10	6	8	9
Skor KM Total :	94,99										
Mutu Pelayanan :											
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik						
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							