

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURWOREJO
SEMESTER 1 TAHUN 2021

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURWOREJO
2021



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2021

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURWOREJO
2021

KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public yang merupakan salah satu unsur dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, Pemerintah Kabupaten Purworejo secara rutin melakukan survey untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif untuk membandingkan antara harapan masyarakat dan kondisi pelayanan Perangkat Daerah dengan mengacu pada pendapat masyarakat. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali dan tahun ini diselenggarakan pada seluruh Pelayanan Dokumen Kependudukan. Seluruh Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dikarenakan adanya Pandemi COVID-19 dilaksanakan secara online Perekaman Data KTP Elektronik.

Berbagai temuan dan usulan solusi dalam survey ini dapat dijadikan acuan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik Perangkat Daerah. Dengan demikian diharapkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dapat senantiasa meningkat dan mengikuti tuntutan masyarakat.

Purworejo, 27 Juli 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURWOREJO



Dr. AHMAD KASINU, M.Pd

Pembina Utama Muda

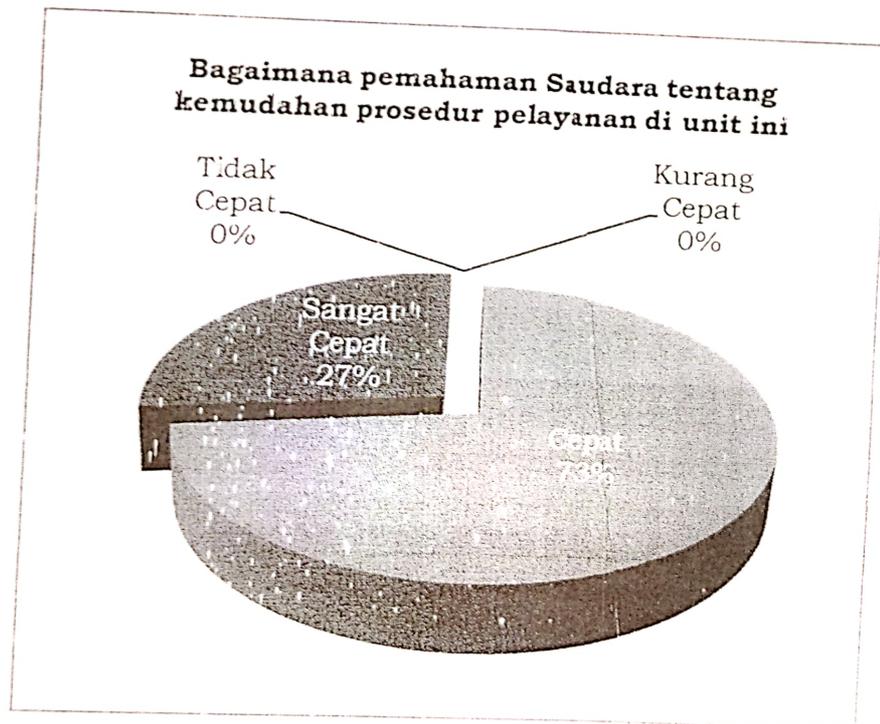
NIP. 19630605 198803 1 016

Sebanyak 37% responden menjawab Sangat Mudah terkait prosedur pelayanan dan 63% menyatakan Mudah. Terkait prosedur pelayanan, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku.

❖ Unsur Waktu Pelayanan

Penilaian terhadap Waktu Pelayanan ditanyakan dengan mengajukan empat opsi untuk mengukur tingkat kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, yakni apakah waktunya tidak cepat, kurang cepat, cepat dan sangat cepat. Jawaban tidak cepat mendapat bobot nilai 1, kurang cepat nilai 2, cepat nilai 3, dan sangat cepat mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

Gambar 3.4
Grafik Waktu Pelayanan

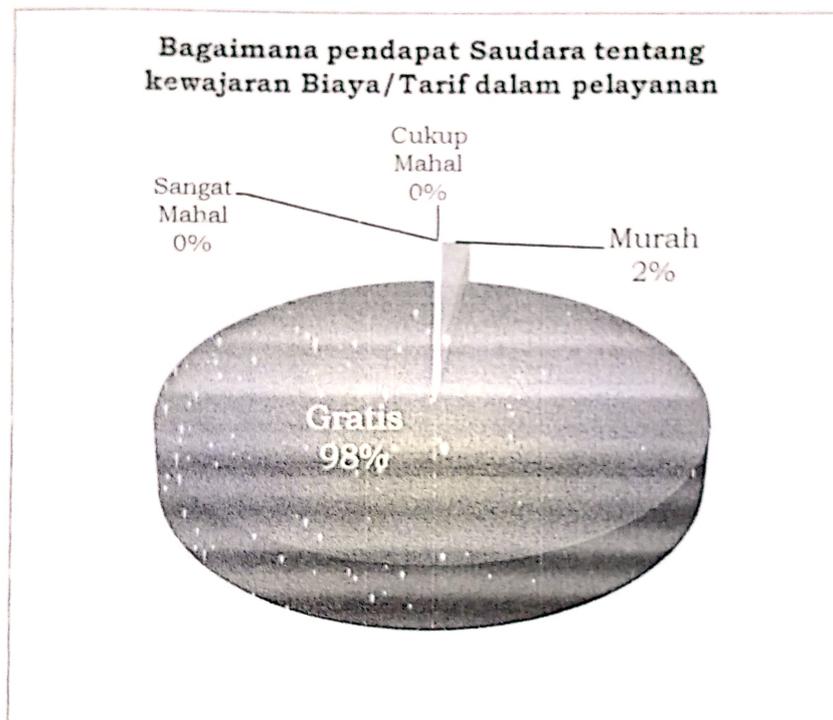


Sebanyak 27% responden menjawab Sangat Cepat terkait Waktu Pelayanan dan 73% menyatakan Cepat. Terkait waktu pelayanan, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah terdapat waktu maksimal yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

❖ Unsur Biaya/Tarif

Penilaian terhadap Biaya/Tarif ditanyakan dengan mengajukan empat opsi untuk mengukur Biaya/Tarif dalam pelayanan yakni apakah Biaya/Tarifnya Sangat Mahal, Cukup Mahal, Murah dan Gratis. Jawaban Sangat Mahal mendapat bobot nilai 1, Cukup Mahal nilai 2, Murah nilai 3, dan Gratis mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

Gambar 3.5
Grafik Biaya/Tarif



Sebanyak 98% responden menjawab Gratis terkait Biaya/Tarif dan 2% menyatakan Murah. Terkait Biaya/Tarif, sesuai dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Pasal 79-A yang menyatakan bahwa Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya / Gratis.

❖ Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Penilaian terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan ditanyakan dengan mengajukan empat opsi tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Jawaban tidak sesuai mendapat bobot nilai 1, kurang sesuai nilai 2, sesuai nilai 3, dan sangat sesuai

BAB IV**KESIMPULAN DAN SARAN****IV.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Semester 1 Tahun 2021, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo memperoleh Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 88,62 dengan katagori Sangat BAIK. Jika dibanding Hasil SKM pada Semester 2 Tahun 2020 yaitu sebesar 88,66 menunjukkan bahwa ada penurunan Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 0,04%. Hal ini menunjukkan bahwa upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo harus terus berbenah dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, terutama dalam mengkampanyekan bahwa semua layanan kependudukan tidak dipungut biaya / gratis mendapat apresiasi dari masyarakat.
2. Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,980 Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan sebesar 3,273. Untuk itu perlu adanya upaya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempercepat waktu pelayanan dokumen kependudukan.

IV.2. SARAN

1. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester 1 Tahun 2021 diperoleh hasil unsur yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan yakni sebesar 3,273. **Waktu Pelayanan** adalah tingkat kecepatan dalam melakukan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. Untuk itu disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan waktu pelayanan yang cepat kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan menjadi tidak terkendala dengan lamanya proses penerbitan dokumen

kependudukan. Disamping itu juga untuk membuat inovasi pelayanan dan kemudahan-kemudahan / penyederhanaan tatacara prosedur pelayanan dan persyaratan sehingga mudah dipahami masyarakat. Termasuk dalam hal ini pengelolaan dan pelayanan aduan, sehingga masyarakat yang meminta layanan di unit pengaduan dapat tertangani dan terselesaikan dengan cepat dan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Untuk lebih memberi kemudahan tatacara masyarakat dalam memperoleh layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo hendaknya lebih ditingkatkan lagi pelayanan secara *online*. Dengan menggunakan aplikasi layanan secara *on line* ini, disamping mengurangi kepadatan jumlah pemohon yang datang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo, juga akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan adminduk secara cepat dan mudah. Selain itu juga perlu lebih ditingkatkan kerjasama dengan pihak lain yang terkait dengan layanan adminduk untuk bersinergi dan bersama sama meningkatkan mutu layanan yang terbaik buat masyarakat

Gambar 4.11
 Hasil SKM Disdukcapil Kabupaten Purworejo
 Semester 1 Tahun 2021

