

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



TRIWULAN III
TAHUN 2021

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURWOREJO

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1
	B. Maksud dan Tujuan	1
	C. Ruang Lingkup	2
BAB II	GAMBARAN UMUM	
	A. Profil Umum	3
	B. Visi dan Misi	3
BAB III	METODE SURVEI	
	A. Variabel Penelitian	5
	B. Populasi	5
	C. Sampel	5
	D. Lokasi dan Waktu	5
BAB IV	HASIL SURVEI	
	A. Deskripsi Responden	6
	B. Hasil Identifikasi Per Unsur	6
BAB V	TINDAK LANJUT	7
BAB VI	KESIMPULAN	8
BAB VII	PENUTUP	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik/pelayanan administrasi kependudukan dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online. Hal ini sesuai dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019. Banyak kemudahan dalam layanan administrasi kependudukan secara online antara lain waktu yang diperlukan singkat, bisa dikerjakan dari rumah serta bisa dicetak sendiri. Layanan online merupakan layanan untuk membahagiakan masyarakat guna mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Selain itu Pemerintah Kabupaten Purworejo berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan pembinaan dan monitoring pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta tindak lanjutnya.

Dalam rangka memenuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Purworejo telah menindaklanjuti Undang-Undang tersebut dengan Peraturan Bupati Purworejo Nomor 46 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo. Pemerintah Kabupaten Purworejo berupaya memantau dan menyikapi setiap pengaduan, memberikan solusi, kritik dan saran dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan melakukan SKM serta tindak lanjutnya. Diharapkan implementasi pelayanan terhadap masyarakat lebih berdaya guna dan berhasil guna serta optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dari SKM ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di segala bidang baik dari administrasi pelayanan maupun peningkatan kualitas pelayanan langsung terhadap masyarakat sebagai upaya untuk menjaring aspirasi dari masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.

2. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan SKM ini adalah :

- a. mewujudkan good governance;
- b. meningkatkan citra aparaturnya Pemerintah Kabupaten Purworejo dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, akuntabel dan nyaman;
- c. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dengan menjangkau aspirasi masyarakat, dan
- d. meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM).

C. Ruang Lingkup

Pelaksanaan SKM terhadap masyarakat yang dilayani di urusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Tahun 2021, terdiri atas 4 (empat) bagian, yaitu :

1. Sekretariat;
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

BAB II

GAMBARAN UMUM

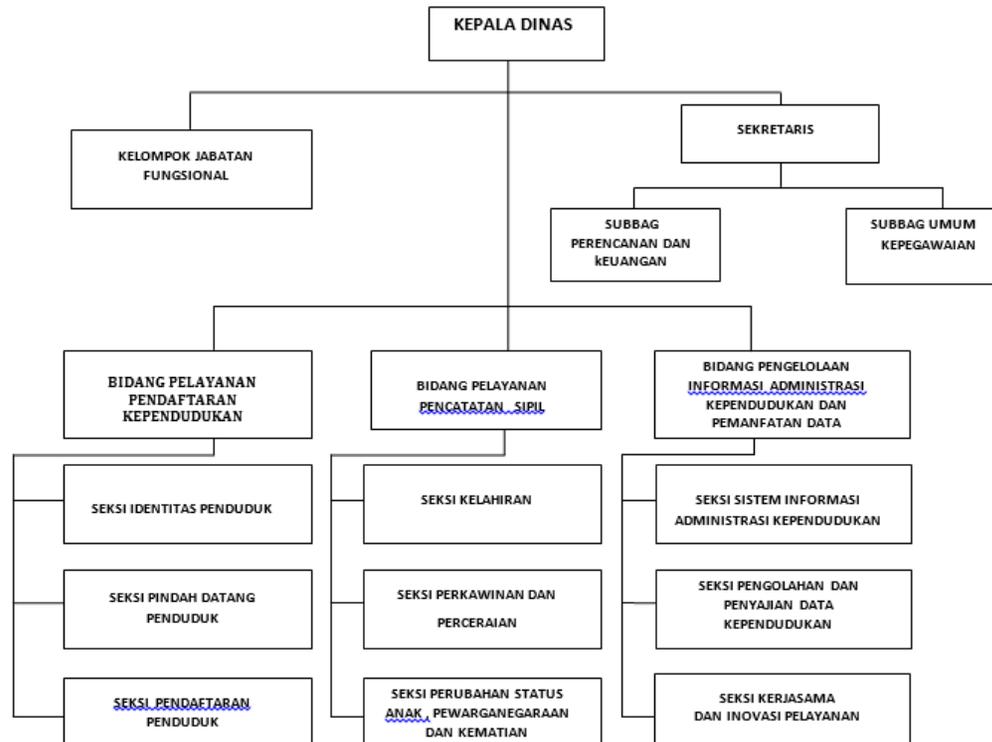
A. Profil Umum

Secara kelembagaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Purworejo Nomor 64 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo merupakan Organisasi Perangkat Daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dipimpin oleh Kepala Dinas, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Struktur Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo



B. Visi dan Misi

1. Visi

Visi adalah pandangan jauh ke depan tentang cita-cita yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Purworejo. Adapun Visi tersebut dirumuskan sebagai berikut :

“TERWUJUDNYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DENGAN PELAYANAN PRIMA YANG MEMBAHAGIAKAN
MASYARAKAT”

2. Misi

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo adalah sebagai berikut :

- a. Semua Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Purworejo Gratis.
- b. Semua Permohonan Akan Kami Selesaikan Dalam Waktu Satu Hari Kerja.
- c. Pindah Datang Tidak Perlu Pengantar RT/RW
- d. Kami Melayani Rekam Dan Cetak Ktp-el di Luar Domisili.
- e. Akta Kematian bisa di Input dari Desa dan segera kami kirim sebelum jenazah dikubur.
- f. Bagi warga Purworejo yang berusia 60 tahun lebih kami akan memberikan Akta Kelahiran.
- g. Semua Jenis Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Purworejo Berbasis Online.

3. Tujuan

- a. Meningkatkan kinerja aparatur
- b. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat

4. Sasaran

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan
- b. Meningkatkan kualitas aparatur
- c. Meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan

BAB III

METODE SURVEI

A. Variabel Penelitian

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

B. Populasi

Populasi Penelitian penyusunan SKM adalah seluruh masyarakat yang mendapat layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

C. Sampel

Sampel penelitian dilakukan secara random kepada masyarakat yang dilayani atau berhubungan dengan urusan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo yang berjumlah 150 (seratus lima puluh) orang responden

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian SKM adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo beralamat di Jl. Tentara Pelajar Km.4 Kabupaten Purworejo.

Waktu penelitian SKM adalah bulan Juli sampai dengan September Tahun 2021.

BAB IV

HASIL SURVEI

A. Deskripsi Responden

Tabel 1
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	72
2	Perempuan	78
Jumlah		150

Tabel 2
Jenis Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	9
2	Swasta	26
3	Wirasaha	4
4	Perangkat Desa	6
5	Pelajar	102
6	Ibu Rumah Tangga	3
Jumlah		150

B. Hasil Identifikasi per Unsur Pelayanan

Hasil SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dapat diidentifikasi Nilai dari unsur terendah adalah **Unsur Waktu Pelayanan (U3)** dengan nilai **3,327**.

BAB V

TINDAK LANJUT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo telah melaksanakan SKM pada Triwulan III Tahun 2021 dan telah menindaklanjuti 1 (satu) nilai unsur terendah dari 9 (sembilan) unsur yang ada dalam kuesioner terhadap 150 (seratus lima puluh) orang responden / masyarakat, tindak lanjut unsur terendah tersebut adalah :

Tabel 3
Tindak Lanjut

No	Keterangan	Nilai	Tindak lanjut
1.	Unsur Waktu Pelayanan	3,327	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kompetensi petugas layanan yaitu bekerja dengan kualitas layanan maksimal • Meningkatkan frekuensi jemput bola pelayanan pada tempat yang mudah diakses masyarakat • Memastikan bahwa petgas menyelesaikan pembuatan dokumen sesuai dengan waktu yang ditentukan • Meningkatkan kualitas perfoma sarana dan prasarana untuk percepatan layanan • Mengadakan kegiatan konsultasi dengan Ditjen Dukcapil Kemendagri untuk terus menerus berinovasi dalam mewujudkan percepatan waktu pelayanan

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo telah menyusun Laporan SKM Triwulan III Tahun 2021 dengan hasil nilai 88,87.
- b. Teridentifikasi 1 (satu) unsur terendah dalam melaksanakan pelayanan yaitu Unsur Waktu Pelayanan (Unsur 3) dengan nilai 3,327.
- c. Unsur terendah dalam pelaksanaan SKM telah ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dengan mengadakan pertemuan / rapat yang dihadiri oleh PNS dan operator yang ada di Disdukcapil Purworejo dengan hasil rapat :
 - Meningkatkan kompetensi petugas layanan yaitu bekerja dengan kualitas layanan maksimal
 - Meningkatkan frekuensi jemput bola pelayanan pada tempat yang mudah diakses masyarakat
 - Memastikan bahwa petgas menyelesaikan pembuatan dokumen sesuai dengan waktu yang ditentukan
 - Meningkatkan kualitas perfoma sarana dan prasarana untuk percepatan layanan
 - Mengadakan kegiatan konsultasi dengan Ditjen Dukcapil Kemendagri untuk terus menerus berinovasi dalam mewujudkan percepatan waktu pelayanan

BAB VII

PENUTUP

Laporan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Triwulan III Tahun 2021 disusun berdasarkan hasil SKM terhadap 150 orang responden, dari hasil SKM tersebut teridentifikasi 1 (satu) unsur nilai yang terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan, dimana nilai terendah tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

Dalam rangka mewujudkan *good governance*, pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo terhadap masyarakat diharapkan lebih meningkat seiring dengan pengawasan disiplin Penagawi Negeri Sipil (PNS) dan Tenaga Pendukung Kegiatan dalam melaksanakan tugas sehari-hari berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Purworejo, Oktober 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURWOREJO



D. WICAKA KASINU, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP.19650603 198803 1 016

DAFTAR LAMPIRAN

A. Tabel Hasil Survei

B. Sampel Responden

**PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURWOREJO**

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	3	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	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	2	3	3	3	3	3	4	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
29	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
30	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
31	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
38	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
39	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
42	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
46	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
48	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
49	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
50	3	4	3	3	4	3	4	3	4	

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
106	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
107	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
108	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
109	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
110	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
111	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
113	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
114	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
125	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
126	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
131	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	3	4	3	2	3	3	3	4	
135	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
148	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
149	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
150	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
Jumlah	518	518	499	588	516	525	533	522	585	
NRR per RL	3.453	3.453	3.327	3.920	3.440	3.500	3.553	3.480	3.900	
NRR Tertimbang	0.383	0.383	0.369	0.435	0.382	0.389	0.394	0.386	0.433	3.555
IKM Unit Pelayanan										88.87

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-unsur Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 88.87
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 : 2,6 - 3,064
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99 : 1,00 - 2,5996

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3.453
U2	Prosedur	3.453
U3	Waktu Pelayanan	3.327
U4	Biaya/Tarif	3.920
U5	Produk Layanan	3.440
U6	Kompetensi Pelaksana	3.500
U7	Perilaku Pelaksana	3.553
U8	Sarana dan Prasarana	3.480
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.900

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 17... tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA ...Pelajar.../...Mahasiswa.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : K.T.P.....
(KTP, Akta, Kartu Keluarga, KIA, Surat Pindah dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PEREKAMAN KTP ELEKTRONIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
a. Tidak sesuai.
b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
a. Tidak mudah.
b. Kurang mudah.
 c. Mudah.
d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup mahal
c. Murah
 d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
 c. Sesuai.
d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
 c. Kompeten
d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
 c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
a. Buruk.
b. Cukup.
 c. Baik
d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak ada.
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
 d. Dikelola dengan baik.

SARAN : _____

