

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



TRIWULAN IV
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 aparatur 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

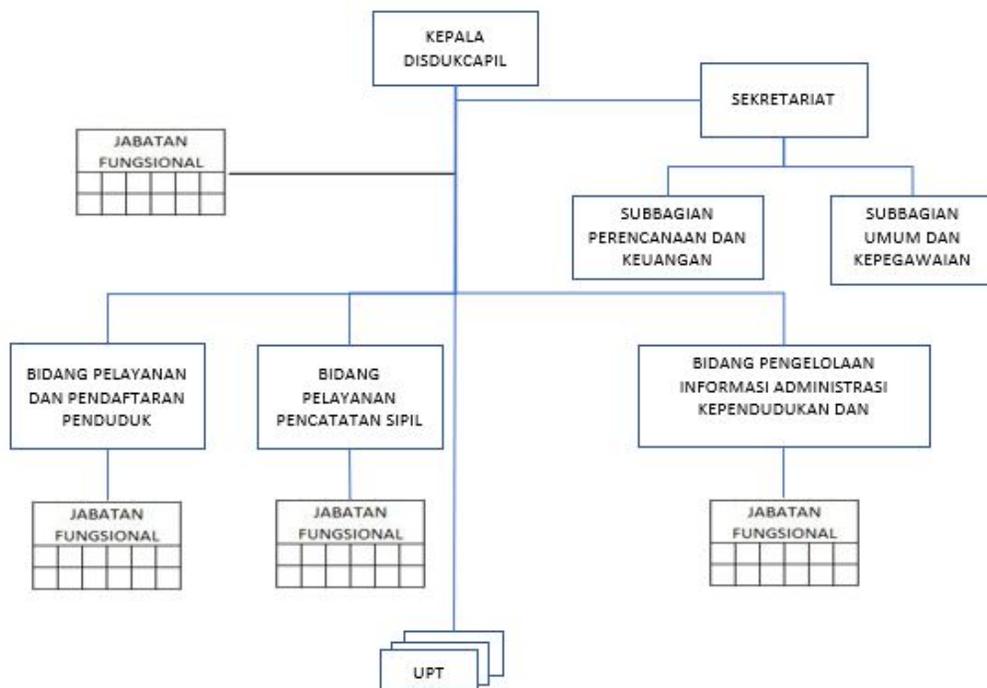
GAMBARAN UMUM

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 116 (seratus enam belas) 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 Oktober sampai dengan Desember Tahun 2021.

BAB IV

HASIL SURVEI

A. Deskripsi Responden

Tabel 1
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	94
2	Perempuan	22
Jumlah		116

Tabel 2
Jenis Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	8
2	Perangkat Desa	56
3	Pegawai Swasta	16
4	Wirausaha	8
5	Pegawai Swasta	16
6	Buruh	5
7	Ibu Rumah Tangga	6
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 Perilaku Pelaksana (U7)** dengan nilai **2,824**.

BAB V

TINDAK LANJUT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo telah melaksanakan SKM pada Triwulan IV Tahun 2021 dan akan menindaklanjuti 1 (satu) nilai unsur terendah dari 9 (sembilan) unsur yang ada dalam kuesioner terhadap 116 (seratus lima puluh) orang responden / masyarakat, tindak lanjut unsur terendah tersebut adalah :

Tabel 3
Tindak Lanjut

No	Keterangan	Nilai	Tindak lanjut
1.	Unsur Perilaku Pelakasana	2,824	<ul style="list-style-type: none"> • Mengevaluasi kualitas pelayanan • Mengagendakan untuk peningkatan kualitas SDM pemberi layanan. • Membuat pelatihan Budaya Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan baik yang bertugas di Dinas maupun di kecamatan.

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 IV Tahun 2021 dengan hasil nilai 84,26.
- b. Teridentifikasi 1 (satu) unsur terendah dalam melaksanakan pelayanan yaitu Unsur Perilaku Pelaksana (Unsur 7) dengan nilai 2,826
- c. Unsur terendah dalam pelaksanaan SKM akan 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 :
 - a. Mengevaluasi kualitas pelayanan
 - b. Mengagendakan untuk peningkatan kualitas SDM pemberi layanan
 - c. Membuat pelatihan Budaya Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan baik yang bertugas di Dinas maupun di kecamatan.

BAB VII

PENUTUP

Laporan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Triwulan IV Tahun 2021 disusun berdasarkan hasil SKM terhadap 116 orang responden, dari hasil SKM tersebut teridentifikasi 1 (satu) unsur nilai yang terendah yaitu unsur sarana dan prasarana, 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, Desember 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURWOREJO



D. WICAKA KASINU, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP.19650603 198803 1 016



**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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
8	4	3	3	4	3	4	2	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	2	3	2	
12	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
13	3	3	3	4	3	4	4	2	2	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
16	4	4	3	4	3	4	2	3	2	
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
20	3	4	3	4	3	3	2	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	3	4	4	4	2	3	3	
26	3	4	4	3	3	3	2	3	3	
27	4	3	3	4	3	4	2	4	3	
29	3	3	4	4	3	3	2	3	3	
30	3	4	3	4	3	4	2	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
32	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
33	3	3	2	4	3	3	2	2	2	
34	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
36	4	4	3	4	3	3	2	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
38	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
39	3	3	4	4	4	4	2	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
44	4	4	3	4	4	4	2	4	4	
45	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
48	3	4	4	4	3	3	2	3	3	
49	4	3	3	4	3	3	2	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
51	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
52	3	4	3	4	3	3	2	3	3	
53	3	3	3	4	3	3	2	3	3	

54	4	4	2	4	3	3	4	2	3	
55	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
56	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
57	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
58	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
62	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
63	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
64	3	4	4	4	4	3	4	2	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	4	4	4	4	3	2	3	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	4	4	4	3	3	2	4	3	
70	4	3	3	4	4	3	2	3	3	
71	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
72	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
73	4	4	3	4	4	4	2	3	3	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
78	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
79	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	3	4	3	3	2	4	4	
83	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
84	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
87	4	4	3	4	3	3	2	3	4	
88	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
89	4	3	3	4	3	3	2	3	3	
91	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
93	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
94	3	4	3	4	3	3	2	3	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
102	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
104	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
105	4	4	4	4	4	3	2	3	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
110	4	4	3	4	4	4	2	4	3	
112	4	4	3	4	4	3	2	4	3	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	3	3	4	3	3	2	3	4	
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	358	357	336	403	345	353	288	329	328	
NRR per RL	3,510	3,500	3,294	3,951	3,382	3,461	2,824	3,225	3,216	
NRR Tertimbang	0,390	0,389	0,366	0,439	0,375	0,384	0,313	0,358	0,357	3,370
IKM Unit Pelayanan										84,26

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 : 84,26

Kategori: 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-
U1	Persyaratan	3,510
U2	Prosedur	3,500
U3	Waktu Pelayanan	3,294
U4	Biaya/Tarif	3,951
U5	Produk Layanan	3,382
U6	Kompetensi Pelaksana	3,461
U7	Perilaku Pelaksana	2,824
U8	Sarana dan Prasarana	3,225
U9	Masukan	3,216