

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



TRIWULAN II
TAHUN 2022

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURWOREJO

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
Kata Pengantar	v
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Maksud dan Tujuan.....	2
I.3. Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan.....	3
I.4. Pelaksanaan Survei.....	4
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	5
II.1. Metode Pengumpulan Data	5
II.2. Populasi dan Sampel	6
II.3. Perangkat Pengolahan.....	8
II.4. Kategori Hasil Pengukuran IKM.....	8
BAB III HASIL SURVEI	8
III.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian	9
III.2. a. Analisis Statistik Deskriptif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo	10
III.2b . Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo	13
III.2c . Deskripsi Jawaban Responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo	13
III.2d Pembahasan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo	16
III.3. Rekapitulasi Saran Responden	26
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	28
IV.1. Kesimpulan	28
IV.2. Saran	28
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT	31

BAB VI KESIMPULAN 32

BAB VII PENUTUP 33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	8
Tabel 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	10
Tabel 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	11
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	12
Tabel 3.5. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Purworejo	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo	9
Gambar 3.2. Grafik Persyaratan	17
Gambar 3.3. Grafik Prosedur Pelayanan	18
Gambar 3.4. Grafik Waktu Pelayanan	19
Gambar 3.5. Grafik Biaya / Trarif	20
Gambar 3.6. Grafik Produk Spesifikasi Jenis Layanan	21
Gambar 3.7. Grafik Kompetensi Pelaksana	22
Gambar 3.8. Grafik Perilaku Pelaksana	23
Gambar 3.9. Grafik Sarana dan Prasarana	24
Gambar 3.10. Grafik Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	26

BAB I PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) senantiasa menyertakan partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh Pemerintah selaku unsure pelaksana (*executive*). Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk implementasi kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Fungsi utama pemerintah yaitu sebagai pelayan kepada masyarakat. Sudah sewajarnya pemerintah perlu terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai bentuk evaluasi. Salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan bisa tercapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam masa pandemic Covid 19 yang melanda Indonesia beberapa waktu silam, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo telah menerapkan pelayanan online menggunakan Aplikasi Sindolak. Pada tahun 2021 setelah diterapkannya SIAK terpusat maka aplikasi Sindolalak disesuaikan menjadi aplikasi Sindolalak Purworejo mengikuti perubahan system pada SIAK terpusat.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh

penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

I.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Sesuai grand design Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo, keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya dipengaruhi adanya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan /kritik untuk membangun dengan jalan survei kepuasan masyarakat

Adapun Penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk memberikan data keterlibatan dan peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum hal ini sesuai dari amanat pasal 40 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, khususnya untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik secara kualitatif maupun kuantitatif dengan tata cara penilaian maupun pendapat dari masyarakat

2. TUJUAN

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

I.3. DASAR HUKUM PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun

- 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Bupati Purworejo Nomor 46 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.

I.4. PELAKSANAAN SURVEI

a. Waktu

Survei dilaksanakan pada tanggal 1 -30 Juni 2022

b. Tempat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Unit Layanan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dan PATEN di 16 Kecamatan.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1. Metode Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dipandu dengan wawancara terpimpin. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner berupa pertanyaan tertutup dengan menggunakan Skala Likert 1-4 (Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik).

Kuesioner tersebut disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk melihat tingkatkepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, meliputi :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain data primer yang bersifat kuantitatif, penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk menggali data kualitatif. Data sekunder diperoleh dari wawancara langsung dan pengamatan fisik lapangan di tempat pelayanan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

II.2. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai kumpulan dari unit-unit elementer atau kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang ingin digeneralisasi. Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto (2010:173) menjelaskan bahwa "populasi adalah keseluruhan subjek penelitian." Sedangkan menurut Sugiyono (2010:80) "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. "

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai konsumen dalam rangka perekaman data untuk pembuatan KTP Elektronik dan Dokumen Kependudukan lainnya pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di 16 Kecamatan. Dari keseluruhan pemohon layanan dokumen kependudukan diatas diambil sampel secara acak sejumlah 150 (seratus lima puluh) responden.

Penarikan atau pembuatan sampel dari populasi dilakukan untuk mewakili populasi dalam menemukan kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Arikunto (2010:174) mengatakan bahwa "sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti." Selanjutnya menurut Sugiyono (2010:81), "sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut."

Dalam proses penentuan sampel terdaat 2 (dua) metode dasar penarikan sampel, yaitu metode sampling probabilitas (*probability sampling*) dan metode sampling non probabilitas (*non probability sampling*). Pada metode probabilitas, penarikan sampel merupakan perwakilan dari tiap unit atau elemen populasi tanpa pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik ini sering disebut sebagai *simple random sampling*. Pada metode non probabilitas sampling, penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kriteria tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Metode ini disebut sebagai *judgement sampling*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan padapenelitian ini yaitu *non probability sampling*. Penggunaan metode *judgement sampling* ini untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria tertentu yang tidak bisa dicapai dengan metode *simple random sampling*.

Selain menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengedepankan angka sebagai data dukung skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali potret keadaan secara lebih komprehensif. Metode kualitatif ini dimaksudkan untuk memahami makna dibalik data yang tampak. Gejala sosial sering

tidak bisa dipahami berdasarkan apa yang diucapkan dan dilakukan orang. Setiap ucapan dan tindakan orang sering mempunyai makna tertentu. (Sugiyono, 2011).

II.3. Perangkat Pengolahan

Data entry dan penghitungan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dilakukan dengan program Microsoft Excel dan software pengolahan kata Microsoft Word.

II.4. Kategori Hasil Pengukuran SKM

Kategori hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam survey ini adalah sebagaimana terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 2.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

BAB III

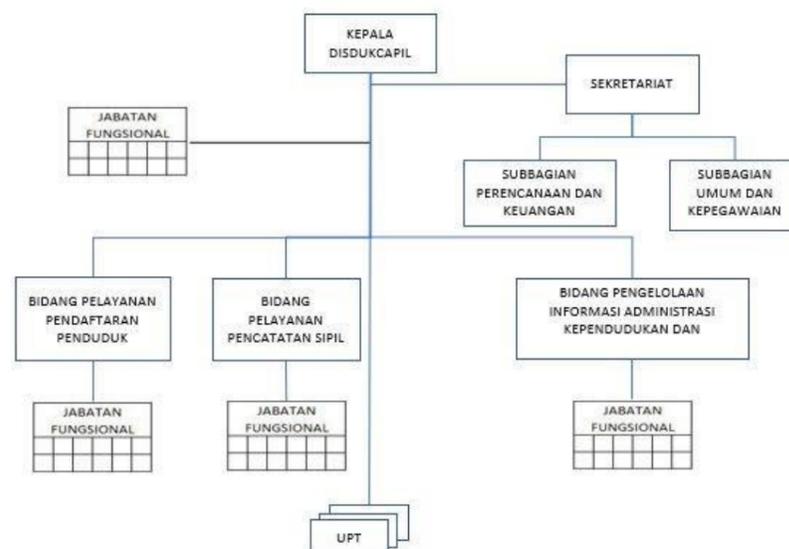
HASIL SURVEI

III.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian

Secara kelembagaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Purworejo Nomor 90 Tahun 2021 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.

Gambar 3.1
Struktur Organisasi
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo



Salah satu tugas pokok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo yaitu pelaksanaan administrasi dinas bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu adalah Perekaman Data KTP Elektronik serta dokumen kependudukan lainnya.

III.2. a. Analisis Statistik Deskriptif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Tahun 2022 ini, karakteristik responden secara umum dapat diklasifikasikan menurut umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

- 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur
Karakteristik responden yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan nilai mean yaitu berusia 17 tahun. Hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Interval Umur Responden (Tahun)	Jumlah (orang)	Prosentase
< 20	30	20,00%
20 - 30	45	30,00%
31 - 40	39	26,00%
41 - 50	25	16,67%
> 50	11	7,33%
Total	150	100,00%

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah 20-30 tahun yaitu sebanyak 45 responden atau 30% dan yang paling sedikit adalah usia >50 tahun yaitu sejumlah 11 responden atau 7,33%.

- 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel berikut :

Tabel 3.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah (orang)	Prosentase
Laki-laki	81	54,00%
Perempuan	69	46,00%
Total	150	100,00%

Berdasarkan Tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 81 orang (54%) dan yang berjenis kelamin perempuan sejumlah 69 orang (46%). Hal ini menunjukkan bahwa yang dominan penerima layanan dokumen kependudukan adalah laki-laki.

- 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Karakteristik responden pada penelitian ini menurut tingkat pendidikan dapat diketahui berdasarkan tabel berikut :

Tabel 3.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan Responden	Jumlah (orang)	Prosentase
SD	3	2,00%
SMP	39	26,00%
SMA	90	60,00%
D1/D2/D3	1	0,67%
S1	17	11,33%
S2	0	0,00%
T o t a l	150	100,00%

Berdasarkan Tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA adalah responden yang paling banyak yaitu 90 orang (60%), kemudian responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 39 orang (26,00%), untuk responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 17 orang (11,33%). Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 3 orang (3%). Untuk tingkat pendidikan D3 sebanyak 1 orang (0,67%) dan S2 tidak ada respondennya.

- 4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Karakteristik responden pada penelitian ini menurut pekerjaan dapat diketahui berdasarkan tabel berikut :

Tabel 3.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase
PNS	6	4%
TNI	1	1%
POLRI	0	0%
SWASTA	44	29%
WIRUSAHA	13	9%
PERANGKAT DESA	23	15%
PELAJAR/MAHASISWA	28	19%
BIDAN	0	0%
PETANI	8	5%
IRT	18	12%
PENSIUNAN	1	1%
BELUM/TIDAK BEKERJA	5	3%
BURUH	2	1%
GURU	1	1%
TOTAL	150	100%

Berdasarkan Tabel 3.4 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan Swasta adalah responden yang paling banyak yaitu 44 orang (29%), kemudian responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 28 orang (19%), untuk responden dengan pekerjaan Perangkat Desa sebanyak 23 orang (19%), responden dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 18 orang (12%), responden dengan pekerjaan Wirausaha sebanyak 13 orang (9%), responden dengan pekerjaan Petani sebanyak 8 orang (5%), responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 6 orang (4%), responden dengan pekerjaan Belum/tidak bekerjasebanyak 5 orang (3%), responden dengan pekerjaan Buruh sebanyak 2 orang (1%), sedangkan responden yang paling sedikit adalah dengan pekerjaan Guru, Pensiunan, dan TNI masing-masing sebanyak 1 orang (1 %).

b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Triwulan 2 Tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa nilai interval konversi IKM adalah **88,63** dengan mutu pelayanan **A**. Secara umum pencapaian kinerja pelayanan masuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

c. Deskripsi Jawaban Responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata-rata :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan nilai rata – rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Berikut ini merupakan rincian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Triwulan 2 Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
 di Disdukcapil Kabupaten Purworejo

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)
1	Persyaratan	3,47	0,38
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,47	0,38
3	Waktu Penyelesaian	3,32	0,37
4	Biaya / Tarif	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,47	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	0,38
7	Perilaku Pelaksana	3,45	0,38
8	Sarana dan Prasarana	3,44	0,38
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,87	0,43
RERATA IKM UNIT PELAYANAN		3,55	88,63

Berdasarkan Tabel 3.5 diatas dapat diketahui nilai rata-rata unsur persyaratan adalah 3,47; nilai rata-rata unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah 3,47; nilai rata-rata unsur Waktu Penyelesaian adalah 3,32; nilai rata-rata unsur Biaya/Tarif adalah 4,0; nilai rata-rata unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan 3,47 nilai rata-rata unsur Kompetensi Pelaksana adalah 3,45; nilai rata-rata unsur Perilaku Pelaksana adalah 3,45; nilai rata-rata unsur Sarana dan Prasarana adalah 3,44; nilai rata-rata unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah 3,87; Dari keseluruhan nilai diatas kemudian masing-masing nilai rata-rata tersebut dikalikan dengan Bobot Nilai rata-rata (0,11). Untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari Jumlah nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan kemudian dikalikan 25, sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo adalah **88,63**.

d. Pembahasan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo

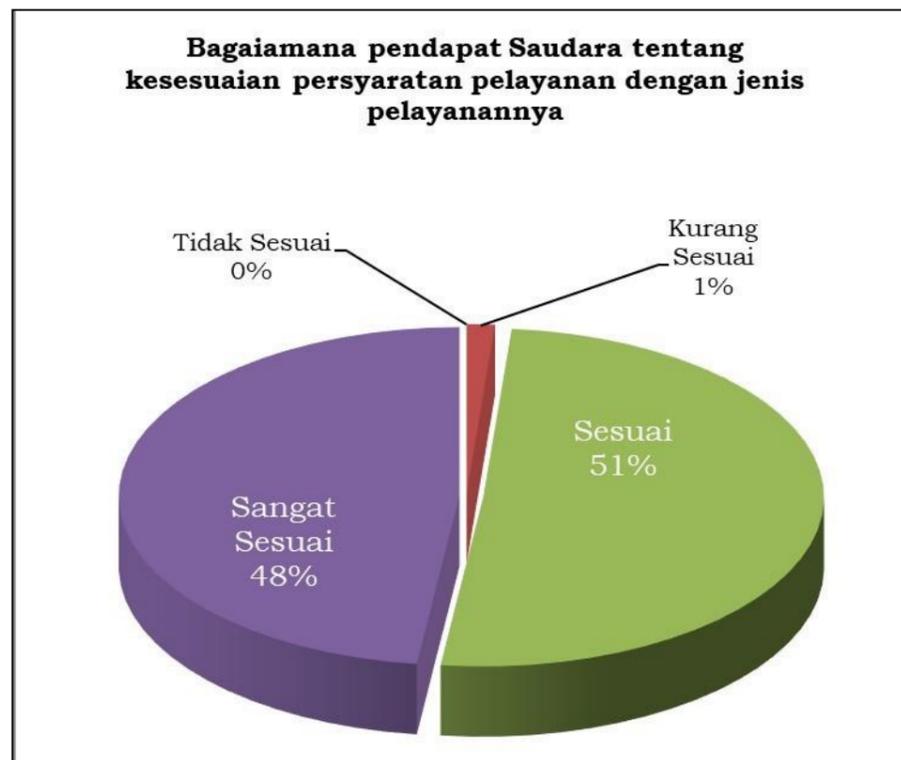
Dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dihasilkan beberapa catatan sebagai berikut : unsur *Biaya/Tarif* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,00 dan unsur *Waktu Penyelesaian* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,32.

Berikut penjabaran mengenai hasil analisa terhadap sembilan unsur tersebut :

❖ Unsur Persyaratan

Penilaian terhadap persyaratan ditanyakan dengan mengajukan empat opsi untuk mengukur tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya, yakni apakah persyaratannya tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai dan sangat sesuai. Jawaban tidak sesuai mendapat bobot nilai 1, kurang sesuai nilai 2, sesuai nilai 3, dan sangat sesuai mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

Gambar 3.2
Grafik Persyaratan

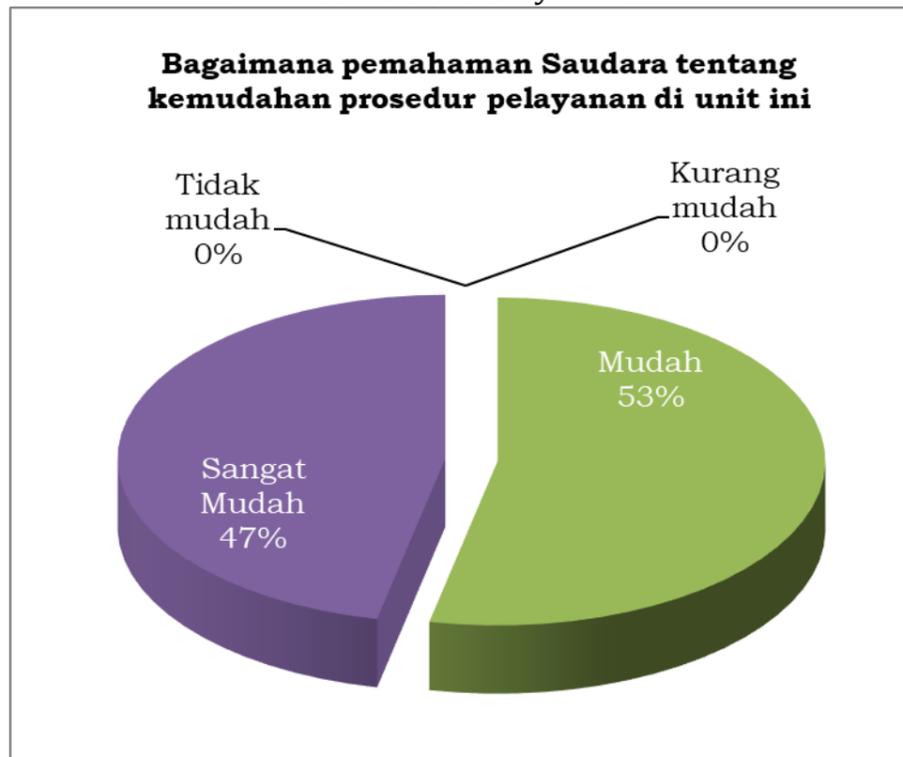


Pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ini sebanyak 48% responden menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sangat sesuai, dan 51% responden yang menyatakan sesuai.

❖ **Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Penilaian terhadap prosedur ditanyakan dengan mengajukan empat opsi untuk mengukur tingkat pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan, yakni apakah prosedurnya tidak mudah, kurang mudah, mudah dan sangat mudah. Jawaban tidak mudah mendapat bobot nilai 1, kurang mudah nilai 2, mudah nilai 3, dan sangat mudah mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

Gambar 3.3
Grafik Prosedur Pelayanan

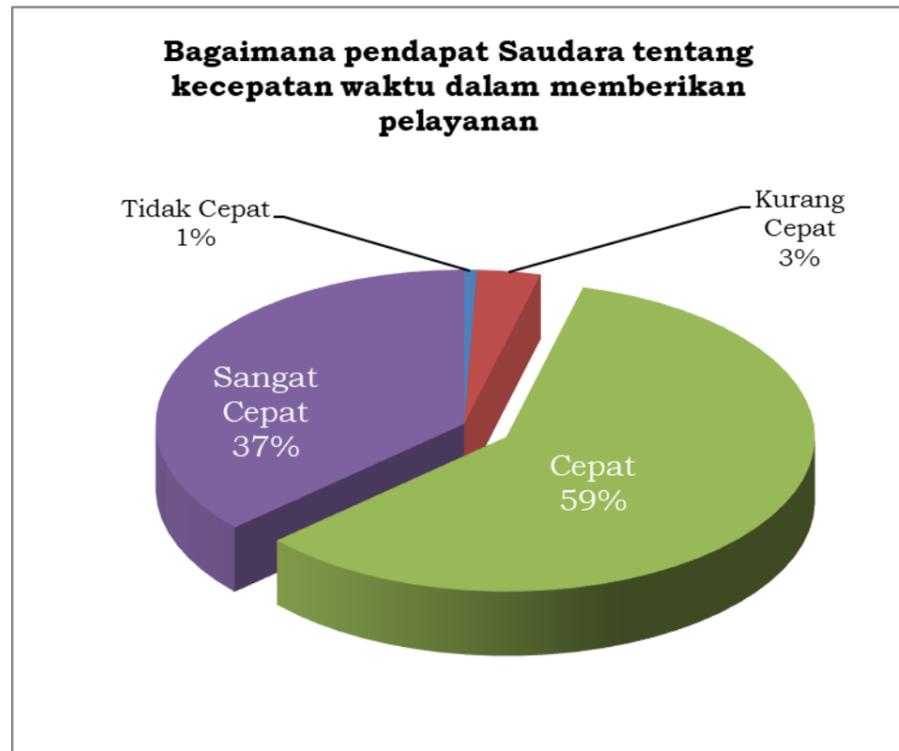


Sebanyak 47% responden menjawab Sangat Mudah terkait prosedur pelayanan dan 53% menyatakan Mudah. Terkait prosedur pelayanan, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku.

❖ **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



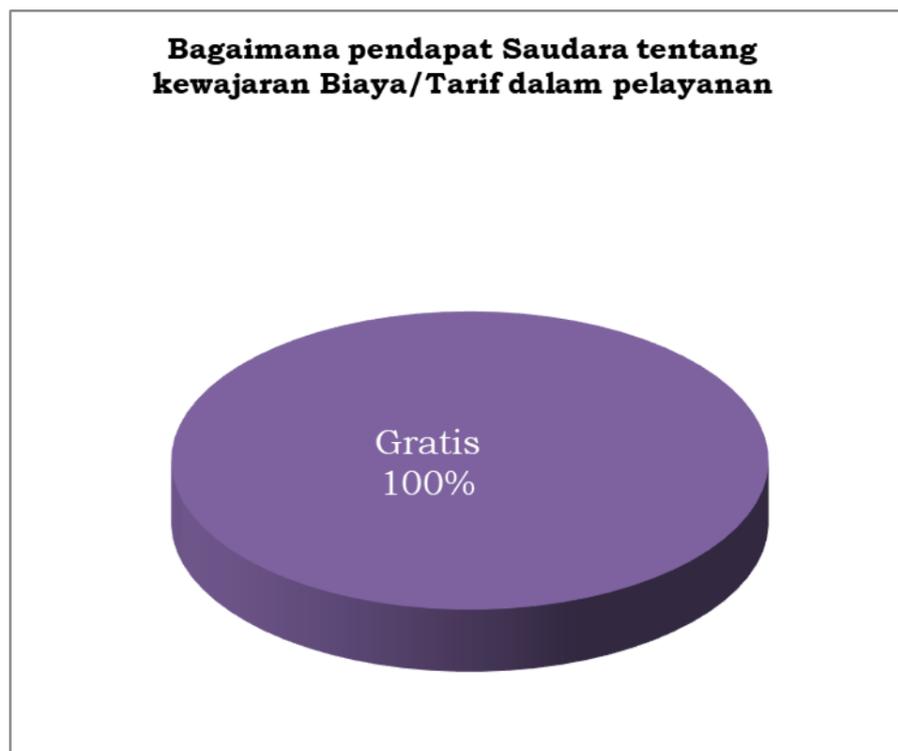
Sebanyak 59% responde menyatakan Cepat terkait Waktu Pelayanan, 37% responden menjawab Sangat Cepat, 3% responden menyatakan Kurang Cepat dan 1% responden menyatakan Tidak Cepat. Dalam hal waktu pelayanan, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dalam Standar Operasional Prosedur (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

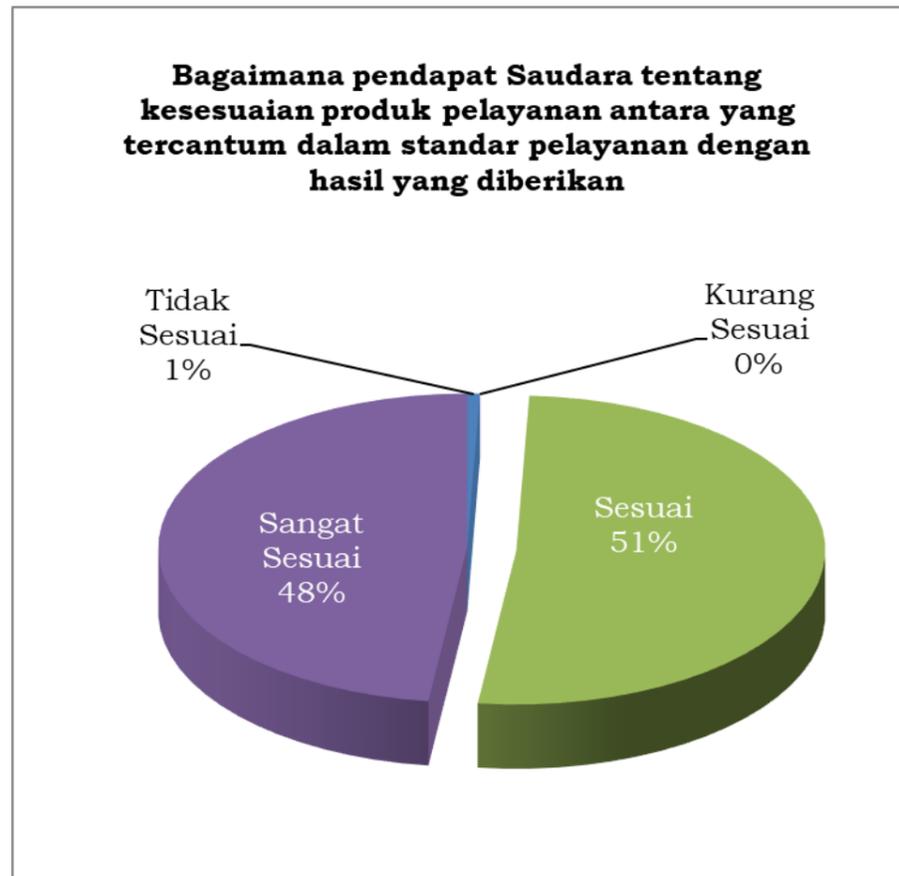


Semua responden atau sebanyak 100% menjawab Gratis terkait Biaya/Tarif. Terkait Biaya/Tarif, sesuai dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Pasal 79-A yang menyatakan bahwa Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya / Gratis.

❖ **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 mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

Gambar 3.6
Grafik Produk Spesifikasi Jenis Layanan



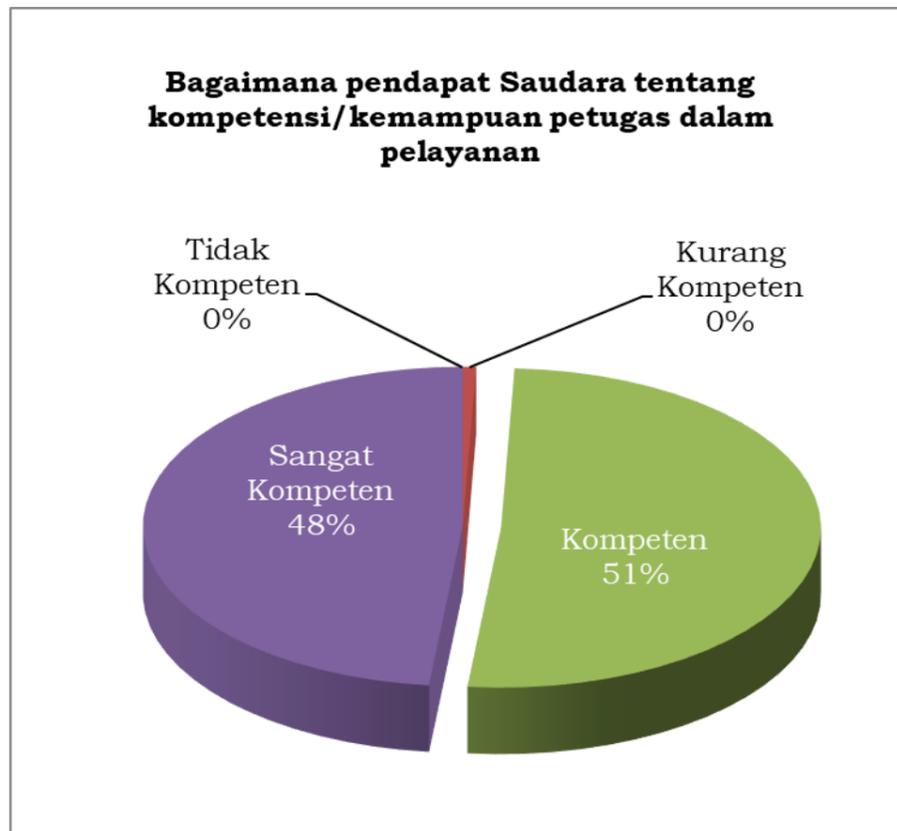
Pada unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, sebanyak 48% responden menyatakan produk pelayanan sangat sesuai dengan antara standar pelayanan dan hasil yang diberikan, 51% responden yang menyatakan sesuai dan sebanyak 1% responden menyatakan Tidak Sesuai.

❖ **Unsur Kompetensi Pelaksana**

Keahlian dan keterampilan petugas atau pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sedikit banyak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pada survei ini ditanyakan kepada responden tentang kompetensi petugas terkait product knowledge-nya.

Penilaian terhadap Kompetensi Pelaksana ditanyakan dengan mengajukan empat opsi tentang kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan. Jawaban tidak kompeten mendapat bobot nilai 1, kurang kompeten nilai 2, kompeten nilai 3, dan sangat kompeten mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

Gambar 3.7
Grafik Kompetensi Pelaksana



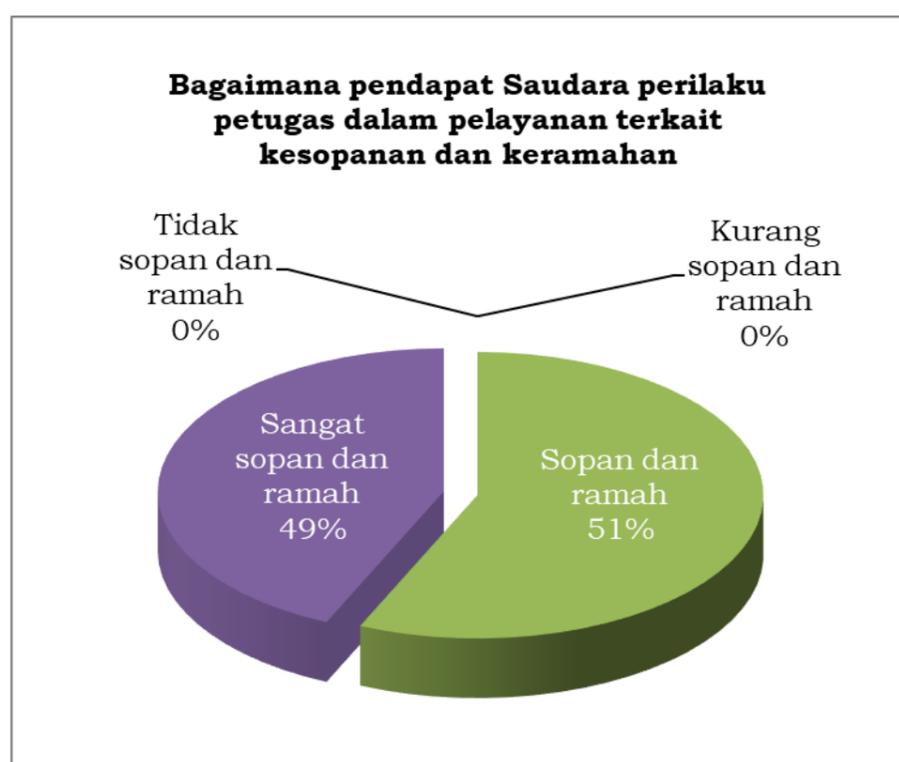
Sebanyak 51% responden menjawab Sangat Kompeten dan 48% menyatakan Kompeten. Secara umum responden menilai bahwa kompetensi petugas pelayanan sangat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

❖ Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku petugas atau pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan kesopanan dan keramahan sedikit banyak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penilaian terhadap Perilaku Pelaksana ditanyakan dengan mengajukan empat opsi tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pelayanan. Jawaban tidak sopan dan ramah bobot nilai 1, kurang sopan dan ramah nilai 2, sopan dan ramah nilai 3, dan sangat sopan dan ramah mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

Gambar 3.8
Grafik Perilaku Pelaksana



Sebanyak 51% responden menjawab Sangat sopan dan ramah dan 49% menyatakan sopan dan ramah. Secara umum responden menilai bahwa perilaku pelaksana

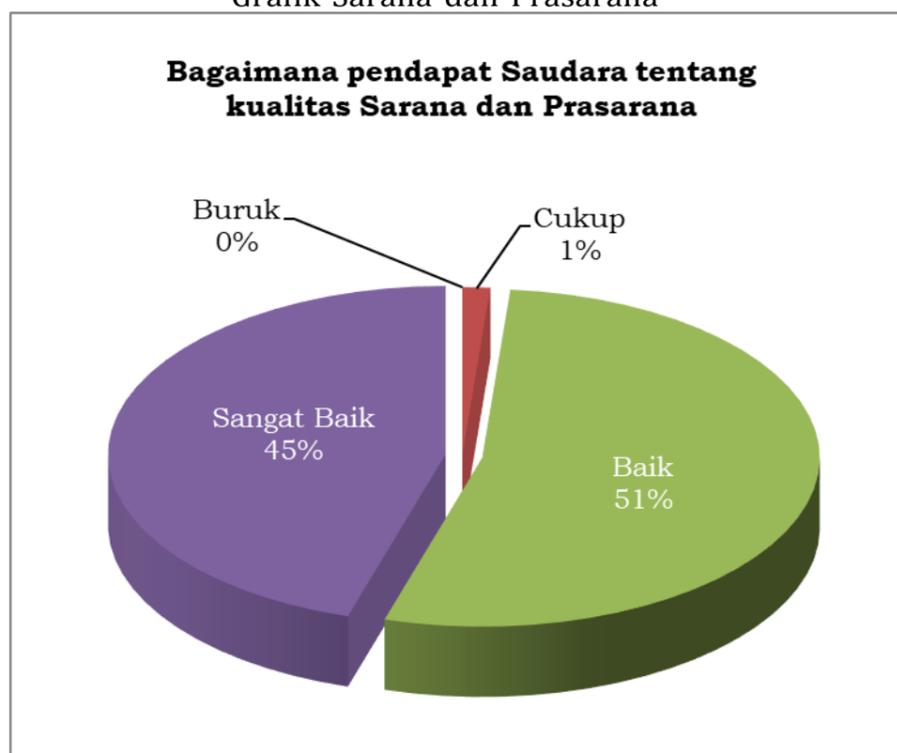
dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa diterima dengan sangat baik oleh responden.

❖ **Unsur Sarana dan Prasarana**

Tempat yang nyaman, memadai, peralatan yang bisa menunjang kinerja pelayanan tentunya diharapkan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo berusaha menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Penilaian terhadap Sarana dan Prasarana ditanyakan dengan mengajukan empat opsi tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan. Jawaban buruk bobot nilai 1, cukup nilai 2, baik nilai 3, dan sangat baik mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

Gambar 3.9
Grafik Sarana dan Prasarana



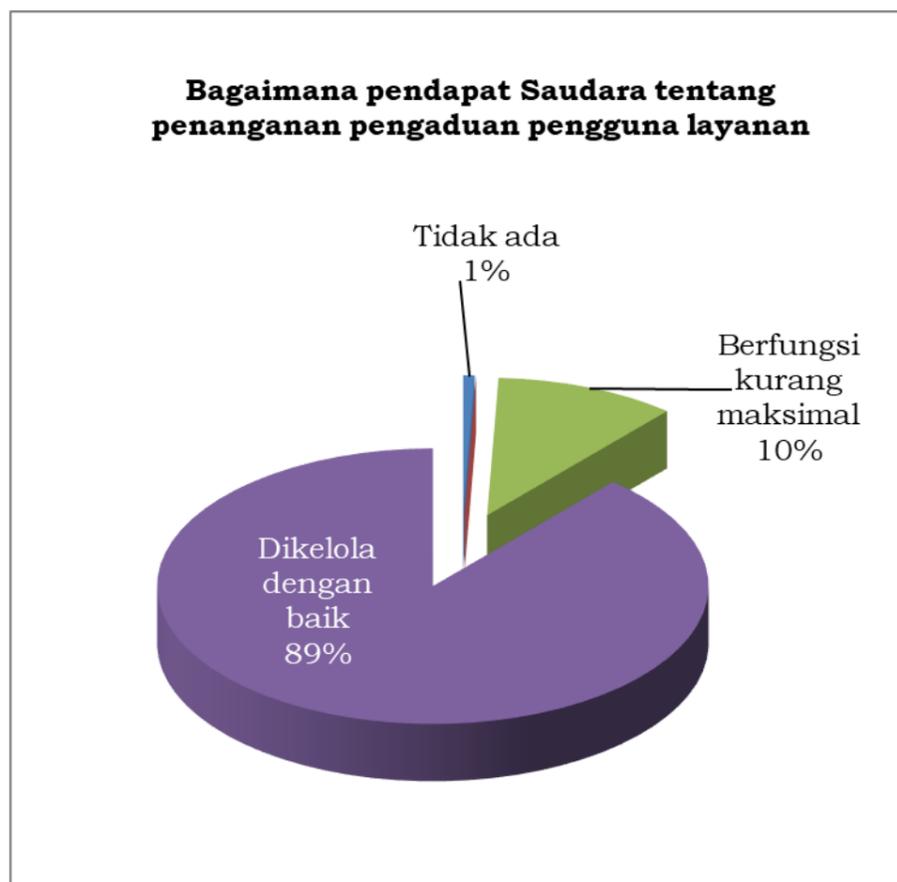
Sebanyak 51% responden menjawab Sangat Baik, 45% responden menjawab Baik. Secara umum responden menilai bahwa sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sudah memadai.

❖ **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo menangani aduan masyarakat, saran dan masukan terkait kebijakan, program dan pelayanan publik yang diselenggarakan Nomor Hotline Service, whatsapp dan semua platform media sosial.

Penilaian terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ditanyakan dengan mengajukan empat opsi tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. Jawaban tidak ada nilai 1, Ada tetapi tidak berfungsi nilai 2, Berfungsi kurang maksimal nilai 3, dan Dikelola dengan baik mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

Gambar 3.10
Grafik Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Sebanyak 89% responden menjawab Dikelola dengan baik, 10% responden menjawab berfungsi kurang maksimal dan 1% responden menjawab Tidak Ada. Secara umum responden menilai bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

III.3. Rekapitulasi Saran Responden

Dari hasil keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo teridentifikasi beragam saran dan rekomendasi dari responden untuk membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan agar masyarakat merasa aman dan nyaman
2. Pelayanan cepat dan mudah
3. Pelayanan cepat dan tempat strategis
4. Pelayanan dan tempat cukup baik, proses cukup cepat
5. Pelayanan sudah sesuai tetapi harus lebih baik lagi
6. Sebaiknya Disdukcapil lebih menambahkan informasi demi pemenuhan kebutuhan masyarakat
7. Pelayanan sudah baik, ramah dan sopan agar tetap dipertahankan
8. Sebaiknya dibuat lebih banyak tempat pelayanan agar lebih cepat dan tidak antri lama
9. Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat agar masyarakat lebih mudah dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Purworejo

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

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Triwulan 2 Tahun 2022, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo memperoleh Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 88,63 dengan katagori SANGAT BAIK. Jika dibanding Hasil SKM pada Triwulan 1 Tahun 2022 yaitu sebesar 88,36 menunjukkan bahwa ada kenaikan Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 0,27%. 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 4,00 Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan sebesar 3,32. Untuk itu perlu adanya upaya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempercepat waktu pelayanan dokumen kependudukan.

IV.2. SARAN

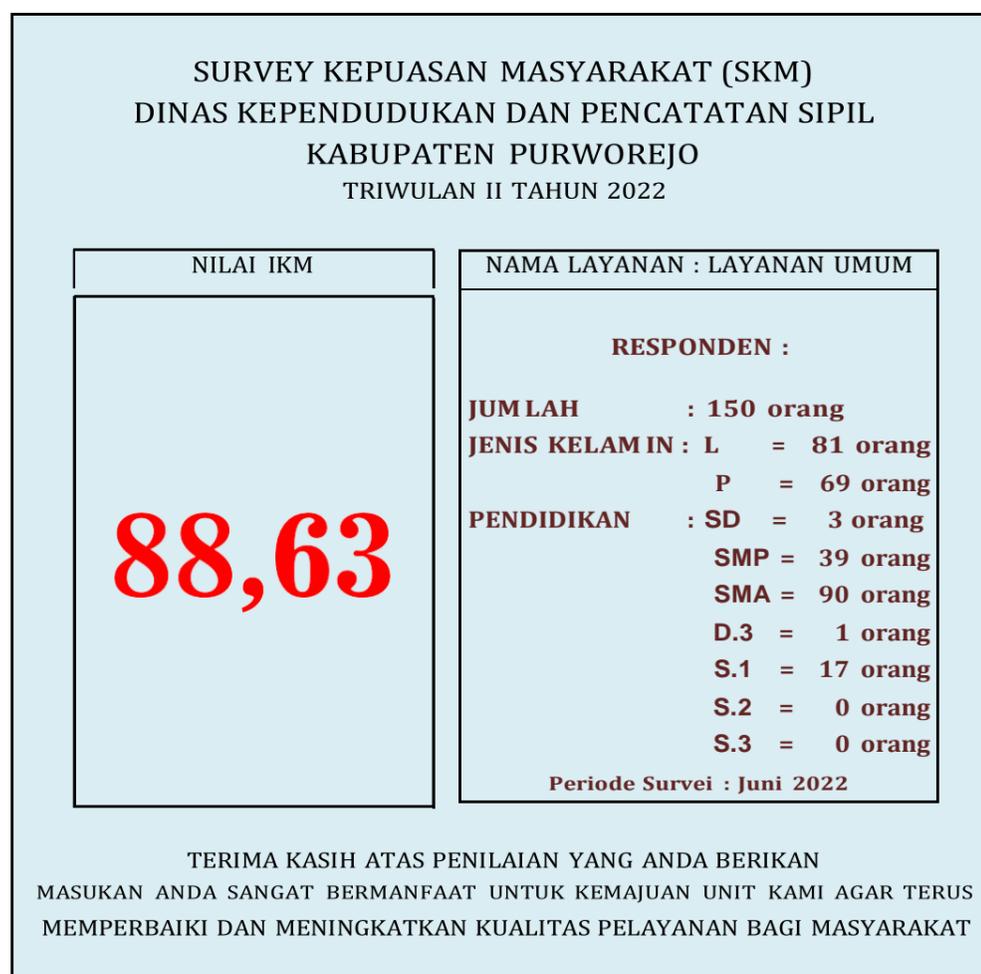
1. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan 2 Tahun 2022 diperoleh hasil unsur yangmendapat nilai terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan yakni sebesar 3,32. **Waktu Pelayanan** adalah tingkat

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 *on line*. 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
3. Unsur terendah dalam SKM hendaknya ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kabupaten Purworejo dengan:

- Melakukan identifikasi pelayanan yang mengalami kendala, salah satunya dengan mengecek nomor aduan dan media aduan yang ada.
- Mengagendakan penyelenggaraan FKP (Forum Konsultasi Publik) yang dihadiri oleh unsur akademisi, tokoh masyarakat, LSM, unsur media, Pengguna layanan, Stake holder terkait, OPD lain, unsur pemerintahan dan perwakilan dunia usaha.
- Meningkatkan Kualitas SDM dengan PKS (Pelatihan Kantor Sendiri) dan koordinasi terus menerus.

Gambar 4.11
Hasil SKM Disdukcapil Kabupaten Purworejo
Triwulan 2 Tahun 2022



BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo telah melaksanakan SKM pada Triwulan 2 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, rencana tindak lanjut unsur terendah tersebut adalah :

Tabel 3
Rencana Tindak Lanjut

No	Keterangan	Nilai	Rencana Tindak lanjut
1.	Unsur Pelayanan Waktu	3,32	<p>Melakukan inventarisasi permasalahan dan hambatan dalam pemberian layanan.</p> <p>Melakukan inventarisasi Sarana dan Prasarana yang sudah tidak layak.</p> <p>Melakukan evaluasi pelayanan berbasis online dengan Aplikasi dan merumuskan penyebab lambatnya pelayanan.</p> <p>Menjadwalkan pelaksanaan Pelatihan Kantor Sendiri untuk meningkatkan kinerja SDM pemberi layanan.</p>
2.	Unsur pelayanan Sarana prasarana	3,44	<p>Melakukan inventarisasi sarana prasarana pelayanan untuk mengetahui kondisinya.</p> <p>Melaksanakan pemeliharaan sarana prasarana secara rutin</p> <p>Mengusulkan pengadaan sarana prasarana pelayanan secara prosedural sesuai peraturan yang berlaku.</p>
3.	Unsur pelayanan Perilaku pelaksana	3,45	<p>Melakukan evaluasi secara berkala kepada petugas pelayanan</p> <p>Melakukan rolling pegawai agar tidak merasa jenuh pada posisi pekerjaan yang monoton</p> <p>Mengadakan Capacity building yang dikemas melalui Pelatihan Kantor Sendiri terutama yang berkaitan dengan Excelent Service</p>

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 2 Tahun 2021 dengan hasil nilai 88,63.
- b. Teridentifikasi 1 (satu) unsur terendah dalam melaksanakan pelayananyaitu Unsur Waktu Pelayanan (Unsur 3) dengan nilai 3,32.
- c. Tiga 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 :
 1. Dalam hal Jangka waktu pelayanan :
 - Melakukan inventarisasi permasalahan dan hambatan dalam pemberian layanan
 - Melakukan inventarisasi Sarana dan Prasarana yang sudah tidak layak.
 - Melakukan evaluasi pelayanan berbasis online dengan Aplikasi dan merumuskan penyebab lambatnya pelayanan.
 - Menjadwalkan pelaksanaan Pelatihan Kantor Sendiri untuk meningkatkan kinerja SDM pemberi layanan.
 2. Dalam hal Sarana Prasarana :
 - Melakukan inventarisasi sarana prasarana pelayanan untuk mengetahui kondisinya
 - Melaksanakan pemeliharaan sarana prasarana secara rutin
 - Mengusulkan pengadaan sarana prasarana pelayanan secara prosedural sesuai peraturan yang berlaku.
 3. Dalam hal Perilaku Pelaksana :
 - Melakukan evaluasi secara berkala kepada petugas pelayanan
 - Melakukan rolling pegawai agar tidak merasa jenuh pada posisi pekerjaan yang monoton
 - Mengadakan Capacity building yang dikemas melalui Pelatihan Kantor Sendiri terutama yang berkaitan dengan Excelent Service.

BAB VII

PENUTUP

Laporan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Triwulan 2 Tahun 2022 disusun berdasarkan hasil SKM terhadap 150 orang responden, dari hasil SKM tersebut teridentifikasi 1 (satu) unsur nilai yang terendah yaitu Waktu Pelayanan, dimana nilai terendah tersebut akan 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 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tenaga Pendukung Kegiatan dalam melaksanakan tugas sehari-hari berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Purworejo, Juni 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURWOREJO



AD KASINU, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP.19650603 198803 1 016