

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



TRIWULAN II
TAHUN 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK 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.2.b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo	13
III.2.c. Deskripsi Jawaban Responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo	13
III.2.d. 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 / Tarif	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

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil adalah aspek penting dalam administrasi pemerintahan suatu daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran yang krusial dalam memastikan data kependudukan dan catatan sipil warga di wilayahnya terkelola dengan baik dan akurat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Purworejo harus senantiasa berusaha meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh melalui pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, dilakukanlah "Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo."

Beberapa alasan mengapa survey kepuasan masyarakat ini perlu dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Lebih Baik: Survey kepuasan masyarakat dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengevaluasi kualitas layanan yang ada. Dengan mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat, dinas dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam sistem pelayanan dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Pentingnya Data yang Akurat: Kependudukan dan pencatatan sipil berkaitan erat dengan informasi personal setiap individu. Keakuratan data yang tersimpan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangatlah penting, baik untuk kepentingan pemerintah daerah maupun pelayanan masyarakat secara keseluruhan. Survey ini membantu dalam menilai sejauh mana data yang tercatat akurat dan terkini.
3. Partisipasi dan Transparansi: Melakukan survey kepuasan masyarakat adalah bentuk partisipasi dan transparansi dari pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah ingin mendengarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat

serta berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik secara berkelanjutan.

4. Perbaikan Berkelanjutan: Hasil dari survey dapat menjadi landasan untuk mengidentifikasi area-area pelayanan yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Dengan begitu, upaya perbaikan dapat dilakukan secara berkesinambungan guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
5. Evaluasi Program Pemerintah: Dengan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hasil survey ini juga dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai keberhasilan program-program pemerintah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas: Feedback dari masyarakat dapat membantu dinas untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan. Identifikasi masalah yang sering muncul dan mencari solusi akan membantu dalam mengurangi birokrasi yang tidak perlu.

Dengan melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo, diharapkan dapat terjalin interaksi yang lebih baik antara pemerintah daerah dan masyarakat. Hasil survey ini akan menjadi bahan evaluasi bagi dinas terkait untuk terus berupaya memberikan layanan publik yang optimal dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, survey ini juga dapat menjadi cerminan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Purworejo secara keseluruhan.

I.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Maksud dari dilaksanakannya "Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo" adalah untuk mengukur dan memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Purworejo. Survey ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan umpan balik mengenai kualitas dan efektivitas pelayanan publik yang telah diberikan. Dengan mendengarkan aspirasi dan pendapat masyarakat, diharapkan pihak berwenang dapat

meningkatkan pelayanan dan merespons kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Tujuan:

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.

1. Evaluasi Kualitas Layanan: Tujuan utama dari survey ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, dinas dapat mengidentifikasi area-area pelayanan yang memerlukan perbaikan dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
2. Mendengarkan Suara Masyarakat: Survey ini bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, masukan, dan keluhan terkait

dengan pelayanan publik yang telah mereka terima. Pendapat masyarakat menjadi penting dalam menentukan kebijakan dan perubahan yang lebih baik di masa depan.

3. Menilai Efektivitas Program: Hasil survey akan membantu dalam menilai sejauh mana program-program dan kebijakan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan menilai efektivitas program, pemerintah dapat mengidentifikasi program yang berhasil dan yang perlu ditingkatkan.
4. Perbaikan Berkelanjutan: Tujuan dari survey ini adalah untuk memberikan bahan evaluasi bagi dinas terkait sehingga mereka dapat melakukan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan begitu, diharapkan pelayanan dapat menjadi lebih efisien, responsif, dan lebih memuaskan bagi masyarakat.
5. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas: Dengan melakukan survey kepuasan masyarakat, pemerintah daerah menunjukkan komitmen untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil survey akan menjadi dasar untuk pertanggungjawaban terhadap masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.
6. Penguatan Hubungan antara Pemerintah dan Masyarakat: Melalui survey ini, diharapkan tercipta interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, sementara masyarakat merasa didengar dan dihargai oleh pemerintah.

Dengan menjalankan survey kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo, diharapkan akan terjadi perbaikan dan peningkatan yang signifikan dalam pelayanan publik. Survey

ini merupakan langkah konkret dalam menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

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 18 s.d.28 Juni 2023

b. Tempat

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

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 tingkat kepuasan 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 pada penelitian 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

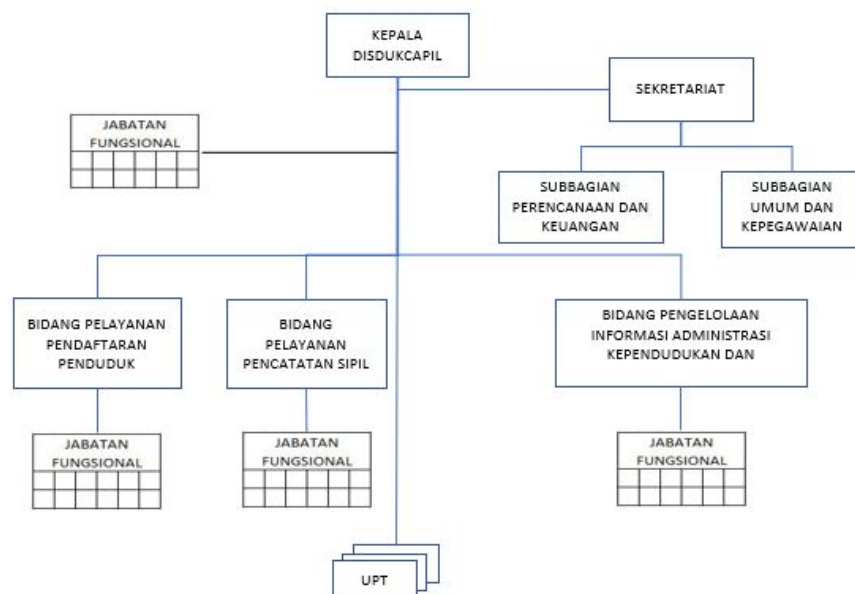
HASIL SURVEI

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 2023 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	10	6,67%
20 - 30	50	33,33%
31 - 40	61	40,67%
41 - 50	22	14,67%
> 50	7	4,67%
Total	150	100,00%

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah 31-40 tahun yaitu sebanyak 61 responden atau 40,67% dan yang paling sedikit adalah usia >50 tahun yaitu sejumlah 7 responden atau 4,67%.

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	76	50,67%
Perempuan	74	49,33%
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 76 orang (50,67%) dan yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 74 orang (49,33%). 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	0	0,00%
SMP	14	9,33%
SMA	65	43,33%
D1/D2/D3	35	23,33%
S1	35	23,33%
S2	1	0,67%
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 65 orang (43,33%), kemudian responden dengan tingkat pendidikan D1,D2,D3 serta tingkat pendidikan S1, masing-masing sebanyak 35 orang (23,33%). Responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 14 orang (9,33%). Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 orang (0,67%) dan SD sebanyak 0 orang (0,00%).

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	10	6,67%
TNI	2	1,33%
POLRI	3	2,00%
SWASTA	31	20,67%
WIRUSAHA	8	5,33%
PERANGKAT DESA	12	8,00%
PELAJAR/MAHASISWA	18	12,00%
BIDAN	5	3,33%
PETANI	9	6,00%
IRT	12	8,00%
PENSIUNAN	7	4,67%
BELUM/TIDAK BEKERJ	5	3,33%
BURUH	10	6,67%
GURU	11	7,33%
LAINNYA	7	4,67%
TOTAL	150	100%

Berdasarkan Tabel 3.4 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan Swasta adalah responden yang paling banyak yaitu 31 orang (20,67%), kemudian responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 18 orang (12,00%), untuk responden dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga dan Perangkat Desa masing-masing sebanyak 12 orang (8,00%), responden dengan jenis pekerjaan Guru sebanyak 11 orang (7,33%), responden dengan pekerjaan PNS dan Buruh masing-masing sebanyak 10 orang (6,67%), responden dengan pekerjaan Petani sebanyak 9 orang (6,00%), responden dengan pekerjaan Wirausaha sebanyak 8 orang (5,33%), responden dengan pekerjaan Pensiunan sebanyak 7 orang (4,67%), responden dengan pekerjaan Bidan dan yang belum/tidak bekerja masing-masing sebanyak 5 orang (3.33%), responden dengan pekerjaan

Polri sebanyak 3 orang (2,00%), sedangkan responden yang paling sedikit adalah dengan pekerjaan TNI sebanyak 2 orang (1,33 %).

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 2023, dapat disimpulkan bahwa nilai interval konversi IKM adalah **89,15** dengan mutu pelayanan **A**. Secara umum capaian 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 :

SKM Unit Pelayanan x 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 1 Tahun 2023 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	3,57	0,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,62	0,40
3	Waktu Penyelesaian	3,44	0,38
4	Biaya / Tarif	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,51	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	3,51	0,39
7	Perilaku Pelaksana	3,53	0,39
8	Sarana dan Prasarana	3,41	0,38
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	0,39
RERATA IKM UNIT PELAYANAN		3,57	89,15

Berdasarkan Tabel 3.5 diatas dapat diketahui nilai rata-rata unsur persyaratan adalah 3,57; nilai rata-rata unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah 3,62; nilai rata-rata unsur Waktu Penyelesaian adalah 3,44; nilai rata-rata unsur

Biaya/Tarif adalah 4,0; nilai rata-rata unsur *Produk Spesifikasi Jenis Layanan* 3,51 nilai rata-rata unsur *Kompetensi Pelaksana* adalah 3,51; nilai rata-rata unsur *Perilaku Pelaksana* adalah 3,53; nilai rata-rata unsur *Sarana dan Prasarana* adalah 3,41; nilai rata-rata unsur *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* adalah 3,53; 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 **89,15**.

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 3,44.

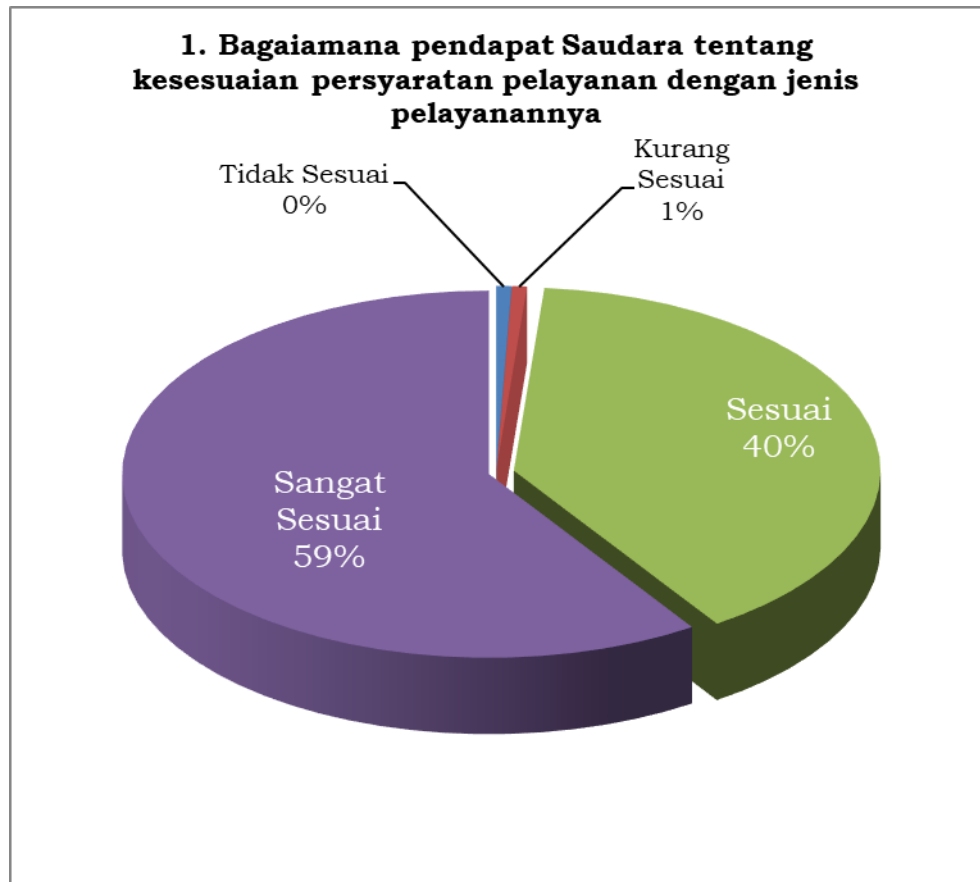
Berikut penjabaran mengenai hasil analisa terhadap sembilan unsur tersebut :

❖ 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



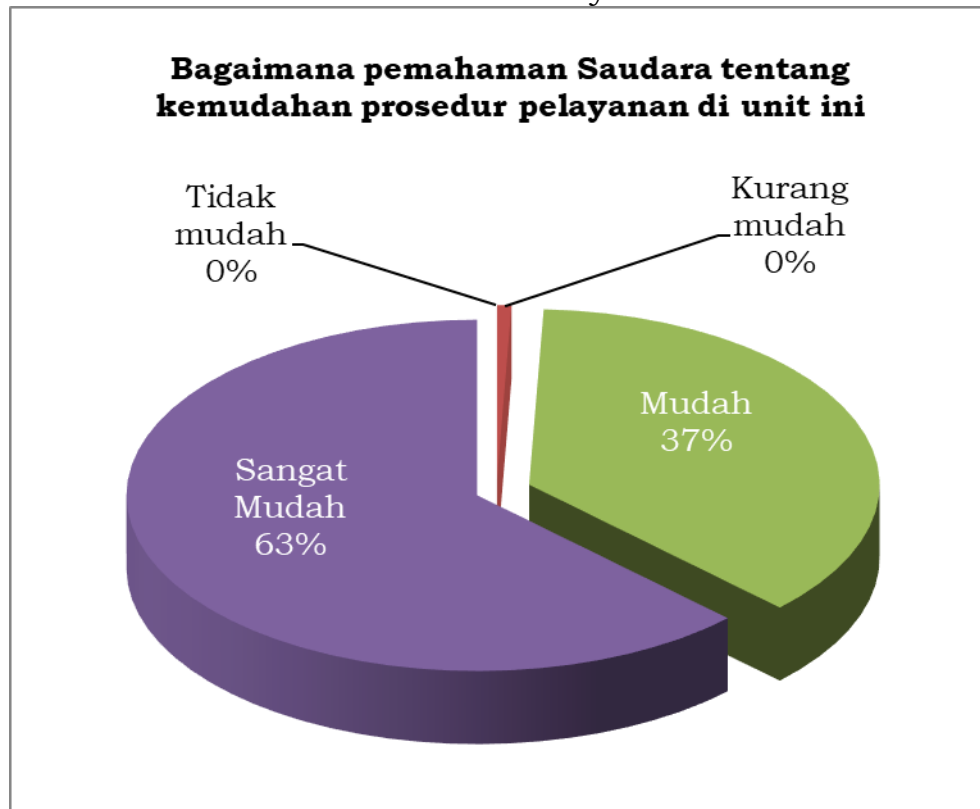
Pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ini sebanyak 59% responden menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sangat sesuai, 40% responden yang menyatakan sesuai, dan 1% responden menyatakan kurang sesuai.

❖ **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

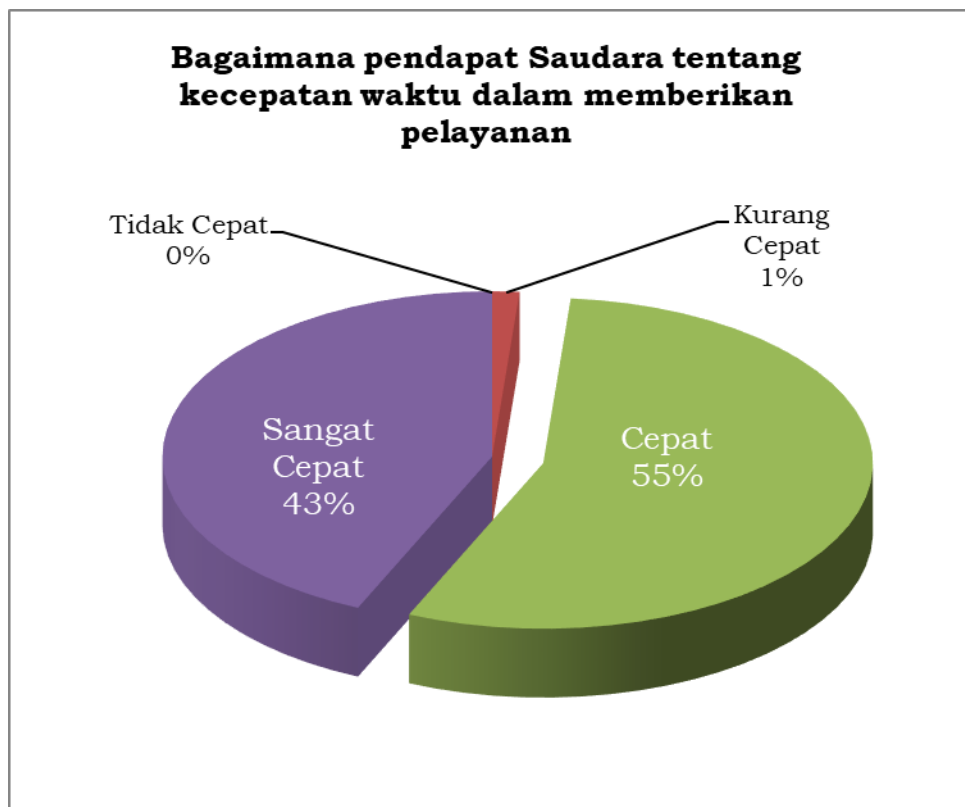


Sebanyak 63% responden menjawab Sangat Mudah terkait prosedur pelayanan dan 37% menyatakan Mudah. Terkait prosedur pelayanan, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku.

❖ **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 55% responden menyatakan Cepat terkait Waktu Pelayanan, 43% responden menjawab Sangat Cepat, 3% responden menyatakan Kurang Cepat dan 1% responden menyatakan Kurang 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

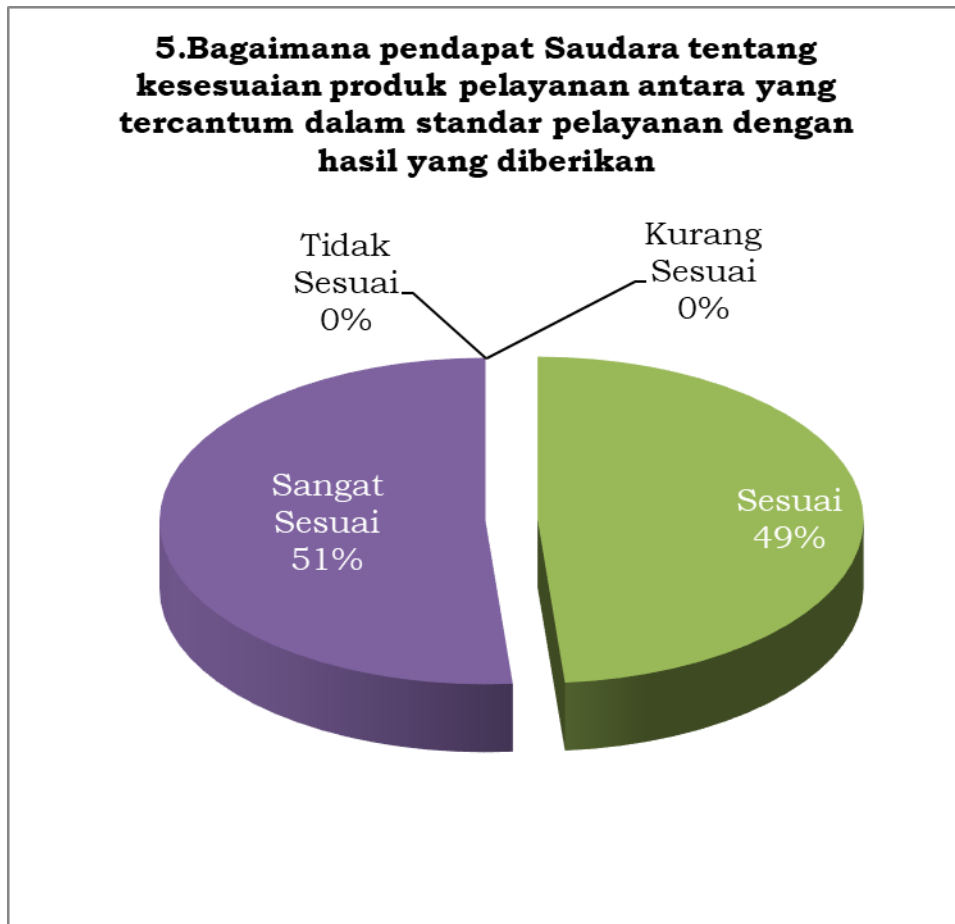


Semua responden atau sebanyak 100% menjawab Gratis terkait Biaya/Tarif. Terkait Biaya/Tarif, sesuai dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Pasal 79-A yang menyatakan bahwa Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya / Gratis.

❖ **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



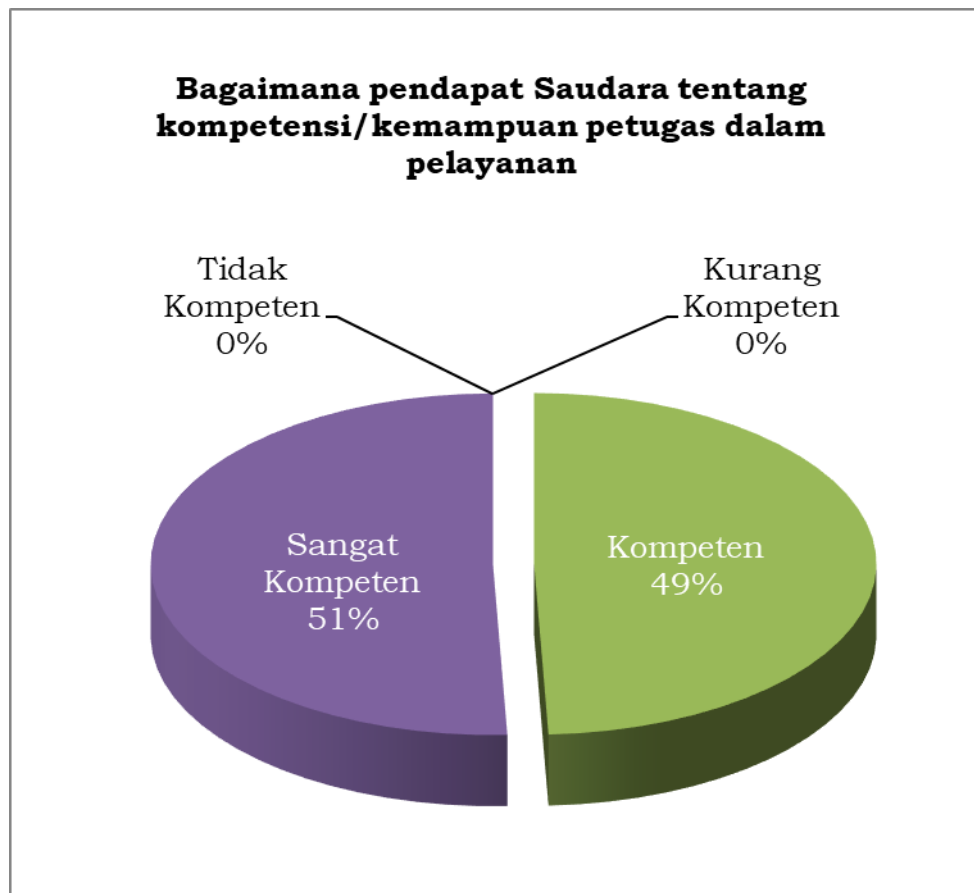
Pada unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, sebanyak 51% responden menyatakan produk pelayanan sangat sesuai dengan antara standar pelayanan dan hasil yang diberikan dan 49% responden yang menyatakan sesuai.

❖ **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 knowledgenya.

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



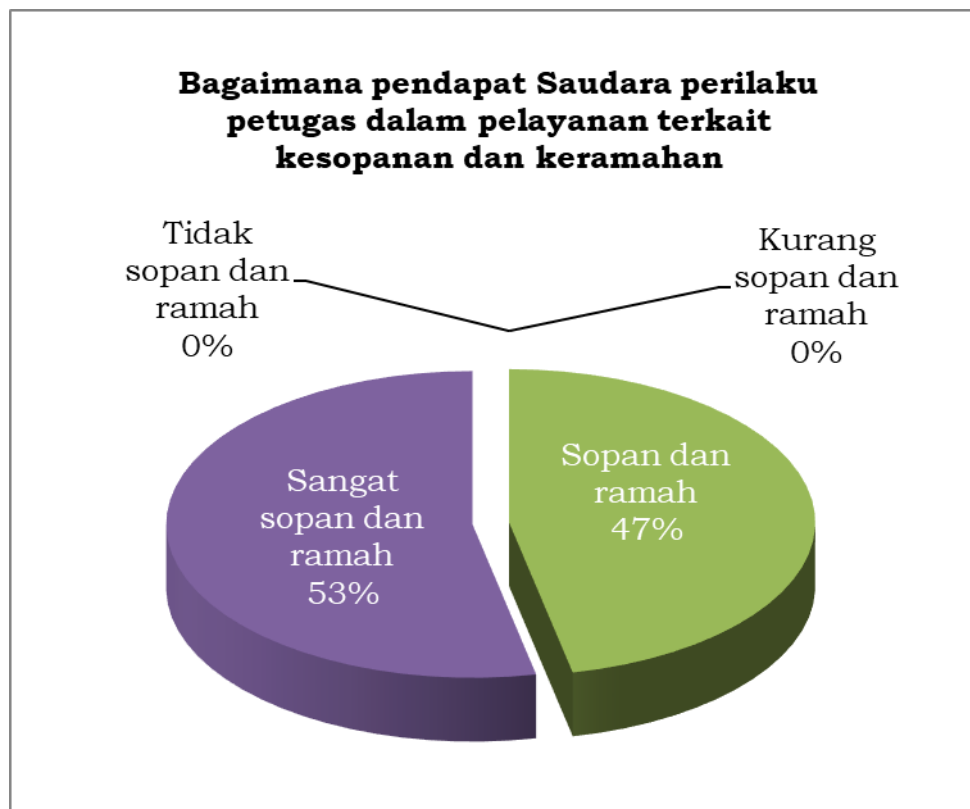
Sebanyak 51% responden menjawab Sangat Kompeten dan 49% responden menyatakan Kompeten. Secara umum responden menilai bahwa kompetensi petugas pelayanan sangat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

❖ **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 53% responden menjawab Sangat sopan dan ramah dan 47% menyatakan sopan dan ramah. Secara umum responden menilai bahwa perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa diterima dengan sangat baik oleh responden.

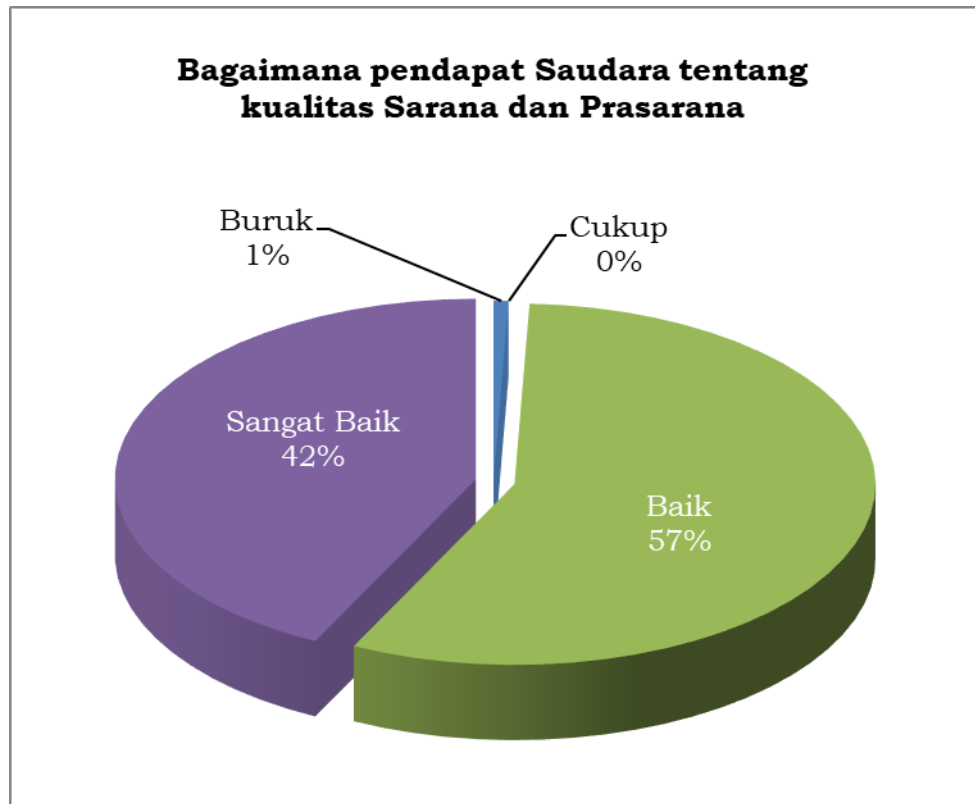
❖ **Unsur Sarana dan Prasarana**

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 57% responden menjawab Baik, 42% responden menjawab Sangat Baik, dan sebanyak 1% responden menyatakan Buruk. Secara umum responden menilai bahwa sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sudah memadai.

❖ **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

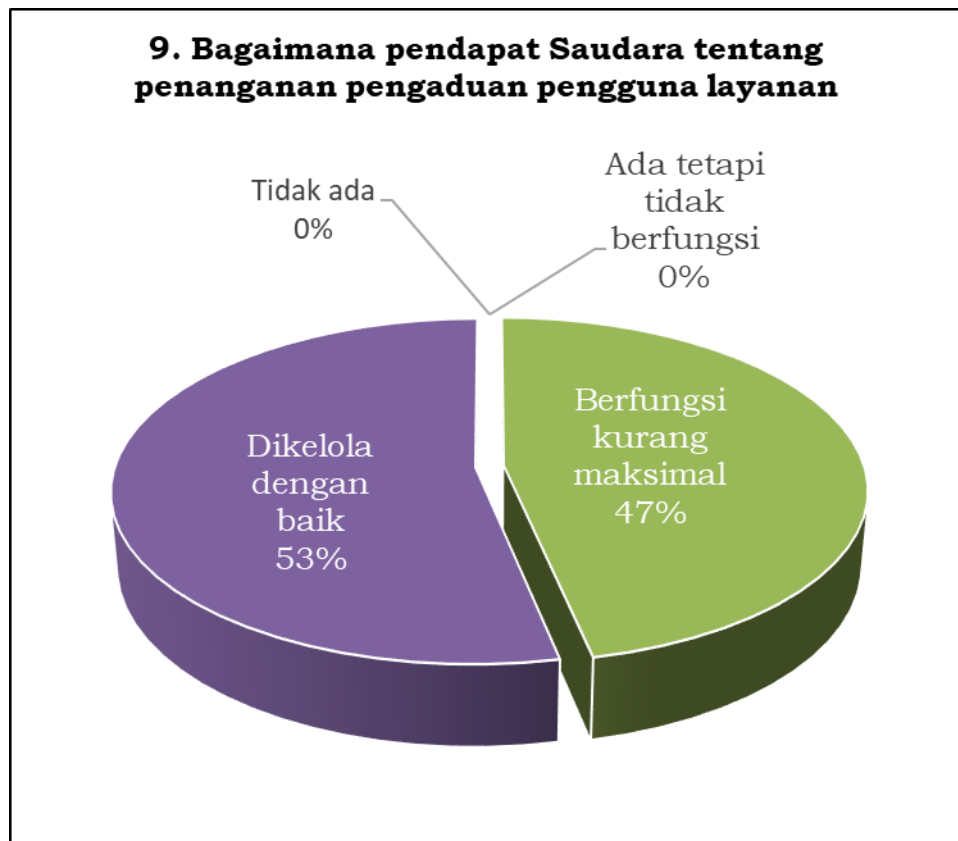
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo menangani aduan masyarakat, saran dan masukan terkait kebijakan, program dan pelayanan publik yang diselenggarakan Nomor Hotline Service, whatsapp dan semua platform media sosial.

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 53% responden menjawab Dikelola dengan baik dan 47% responden menjawab berfungsi kurang maksimal. 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. Adanya penyederhanaan proses pelayanan agar masyarakat tidak menghadapi kendala berlebihan dalam mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pengurangan jumlah persyaratan dan prosedur yang rumit dapat membuat layanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses.
2. Meningkatkan fasilitas dan kenyamanan tempat pelayanan. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dapat memberikan pengalaman positif bagi masyarakat saat mengurus administrasi.
3. Lebih responsif dalam menanggapi keluhan dan saran dari masyarakat. Membangun mekanisme untuk mengatasi keluhan dan mengambil tindakan perbaikan dengan cepat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik
4. Menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Website, brosur, atau hotline informasi yang efektif dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat.
5. Membangun sinergi dengan pihak terkait, seperti instansi pemerintah lainnya, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta. Kolaborasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan solusi yang lebih holistik bagi masyarakat
6. Lebih memaksimalkan pelayanan online karena pelayanan online sangat membantu bagi warga yang berdomisili di luar Kabupaten Purworejo namun membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.
7. Mengusahakan agar pegawai Disdukcapil mendapatkan pelatihan dan peningkatan kompetensi secara berkala. Pelatihan ini dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional dan ramah kepada masyarakat.

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 2023, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo memperoleh Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 89,15 dengan katagori SANGAT BAIK. Jika dibanding Hasil SKM pada Triwulan 1 Tahun 2023 yaitu sebesar 89,04 menunjukkan bahwa ada kenaikan Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 0,11%. 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 Sarana dan Prasarana sebesar 3,41. 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 2023 diperoleh hasil unsur yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Sarana dan Prasarana yakni sebesar 3,41. **Sarana dan Prasarana** adalah

perangkat teknologi baik hardware maupun software yang mendukung terlaksananya layanan. Dengan sarana dan prasarana yang memadai tentu akan mempercepat layanan dan memberi kemudahan bagi petugas dalam memproses ajuan dari pemohon. 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. Lakukan evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang sesuai dengan volume dan jenis pelayanan yang diberikan. Dengan memahami kebutuhan, dinas dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif untuk memenuhi tuntutan pelayanan. Pastikan terdapat alokasi anggaran yang memadai untuk meningkatkan sarana dan prasarana dalam dinas. Anggaran ini dapat digunakan untuk perbaikan fisik gedung, penyediaan peralatan teknologi, dan perbaikan infrastruktur lain yang diperlukan untuk pelayanan publik.
3. Untuk lebih memberi kemudahan tatacara masyarakat dalam memperoleh layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo hendaknya lebih ditingkatkan lagi pelayanan secara *online*. Dari layanan online yang sudah ada, hendaknya Disdukcapil Purworejo terus mengembangkan layanan online agar masyarakat dapat melakukan pengajuan dokumen secara digital dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu juga harus memastikan keamanan dan keabsahan data yang dikirimkan melalui layanan online. Dengan menggunakan aplikasi layanan secara *online* 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. Demi meningkatkan mutu layanan, maka Disdukcapil diharapkan terus melakukan evaluasi terhadap layanan secara rutin. Dari hasil evaluasi tersebut sebagai dasar dalam mengambil tindakan yang diperlukan berdasarkan umpan balik yang kami terima dari masyarakat, sehingga dapat terus meningkatkan kualitas layanan
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 tertait, OPD lain, unsur pemerintahan dan perwakilan dunia usaha.
 - Meningkatkan Kualitas SDM dengan PKS (Pelatihan Kantor Sendiri) dan koordinasi terus menerus.
 - Mengajukan anggaran dalam rangka peremajaan sarana dan prasarana yang ada.

Gambar 4.11
 Hasil SKM Disdukcapil Kabupaten Purworejo
 Triwulan 2 Tahun 2023



BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo telah melaksanakan SKM pada Triwulan 2 Tahun 2023 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 Sarana dan Prasarana	3,41	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	Unsur Waktu Pelayanan	3,44	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan identifikasi dan analisis terhadap proses-proses pelayanan yang mengalami kendala dalam hal waktu pelayanan. Memeriksa setiap tahapan proses, mulai dari penerimaan permohonan hingga penerbitan dokumen kependudukan, untuk mengidentifikasi

			<p>penyebab lambatnya waktu pelayanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi terhadap kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur, dan perangkat lunak yang digunakan dalam proses pelayanan. Memastikan bahwa jumlah petugas yang cukup tersedia untuk menghadapi volume permohonan yang tinggi, serta memeriksa kemungkinan adanya kendala teknis yang mempengaruhi kecepatan pelayanan Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis, dilanjutkan dengan melakukan langkah-langkah untuk mengoptimalkan proses pelayanan agar lebih efisien dan cepat
3.	Unsur Kesesuaian Produk pelayanan	3,51	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan kepada petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal manajemen waktu, keterampilan komunikasi, dan penanganan permohonan dengan efisiensi. Memastikan petugas dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur-prosedur yang terkait dengan pendaftaran, perubahan data, dan penerbitan dokumen kependudukan lainnya. Berupaya untuk

			menyederhanakan prosedur yang terlalu rumit atau memakan waktu, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan
--	--	--	--

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 1 Tahun 2023 dengan hasil nilai 89,15.
- b. Teridentifikasi 3 (tiga) unsur terendah dalam melaksanakan pelayanan yaitu Unsur Sarana dan Prasarana (Unsur 8) dengan nilai 3,41, Unsur Waktu Pelayanan (Unsur 3) dengan nilai 3,44 serta Unsur Produk Layanan dengan nilai 3,51.
- c. Angka kepuasan sebesar 89,15 mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo pada Triwulan 2 Tahun 2023. Hal ini merupakan capaian yang positif dan mencerminkan adanya upaya yang dilakukan oleh dinas untuk meningkatkan pelayanan publik dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, seperti unsur Sarana dan Prasarana serta Waktu Penyelesaian yang mendapat nilai terendah. Perbaikan dalam aspek-aspek tersebut dapat menjadi prioritas bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Dengan tetap berfokus pada pelayanan yang berkualitas, peningkatan sarana dan prasarana, dan upaya untuk mempercepat waktu penyelesaian pelayanan, diharapkan dinas dapat terus meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam jangka waktu yang lebih panjang. Dengan adanya dukungan dan partisipasi dari masyarakat serta komitmen dari pemerintah daerah, dinas akan dapat terus mengoptimalkan pelayanan publik dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi warga Kabupaten Purworejo.

BAB VII

PENUTUP

Laporan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Triwulan 2 Tahun 2023 disusun berdasarkan hasil SKM terhadap 150 orang responden, dari hasil SKM tersebut teridentifikasi 1 (satu) unsur nilai yang terendah yaitu Sarana dan prasarana, dimana nilai terendah tersebut akan ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

Dalam rangka membangun pelayanan publik yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan 2 Tahun 2023 menjadi tolok ukur yang penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. Angka kepuasan sebesar 89,15 adalah cerminan bahwa langkah-langkah yang telah diambil dinas telah memberikan hasil positif dan telah diterima dengan baik oleh masyarakat.

Namun, kesempurnaan pelayanan belum tercapai sepenuhnya, dan hasil survei juga memberikan wawasan berharga mengenai area-area yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, seperti unsur Sarana dan Prasarana serta Waktu Penyelesaian yang perlu ditingkatkan. Dalam penutup ini, mari kita berkomitmen bersama untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan publik.


Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo berkomitmen untuk terus mendengarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat serta merespons dengan tindakan yang konkret. Penggunaan teknologi terkini, peningkatan sarana dan prasarana, serta peningkatan kualitas pegawai melalui pelatihan dan pengembangan akan terus diupayakan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan efisien.

Kami juga mengajak seluruh masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam memberikan masukan dan umpan balik yang konstruktif kepada dinas. Peran serta masyarakat sangat berarti dalam menciptakan perubahan yang positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Terima kasih kepada seluruh masyarakat Kabupaten Purworejo atas partisipasi dan dukungan dalam menjalankan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Semoga kerjasama ini dapat berlanjut dan membawa manfaat yang nyata bagi kita semua. Mari kita terus bersinergi menuju masa depan yang lebih cerah dan berkelanjutan untuk Kabupaten Purworejo yang kita cintai.

Purworejo, Juli 2023

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURWOREJO



SURYADI, ST, MM

NIP. 19700330 199703 1 009