

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DAN II TAHUN 2023



SKM



<https://skm.kebumenkab.go.id>

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmad, taufik dan hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Triwulan I dan Triwulan II tahun 2023 ini.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada Masyarakat, khususnya pelayanan Administrasi Kependudukan. Dengan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan adanya masukan dari Masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen selama menjalankan tugas dan fungsinya yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, penilaian Masyarakat ini diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam penyusunan kebijakan dalam perbaikan layanan.

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada edaran Sekretariat Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 606/6452 Tanggal 16 September 2023 hal Laporan SKM Pemkab Kebumen Tahun 2023 (Triwulan I dan II).

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Masyarakat Kebumen yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuisisioner sehingga Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I dan II Tahun 2023 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan Masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan Masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

Kebumen, 26 September 2023

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN



ANNA RATNAWATI, SKM, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19640629 198803 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	3
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023	3
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023	5
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	7
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023	7
3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023	10
BAB IV KESIMPULAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat Kebumen saat ini mempunyai peran penting dalam menilai suatu instansi Pemerintah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Untuk melaksanakan pelayanan yang maksimal diperlukan dukungan semua pihak terutama kesiapan aparatur pemerintah dalam pelayanan Masyarakat. Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak bersama semua pihak harus berbenah diri serta melakukan koreksi baik kedalam maupun keluar.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik khususnya pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen adalah melakukan survei kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I dan II Tahun 2023 kepada pengguna layanan. Hasil survei ini nantinya akan dijadikan acuan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam memperbaiki kinerja pelayanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang menangani pelayanan di bidang administrasi kependudukan berpedoman pada :

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
3. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan;
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 Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

1.3.1 Maksud

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, sebagai berikut :

- a) Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Triwulan I dan II Tahun 2023, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada Triwulan dan Tahun berikutnya;
- b) Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sekaligus merupakan cerminan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c) Mengidentifikasi harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), meliputi :

- a) Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Triwulan I dan II. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b) Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c) Teridentifikasinya harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 060/274 Tanggal 04 Maret 2021 hal Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Elektronik per triwulan dalam setahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen I Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	92,08	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,55	A
3	Waktu Penyelesaian	90,08	A
4	Biaya/Tarif	99,22	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,84	A
6	Kompetensi Pelaksana	93,24	A
7	Perilaku Pelaksana	91,42	A
8	Sarana dan Prasarana	95,17	A
9	Penanganan Pendaguan, Saran dan Masukan	98,54	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan

ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 3
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	1. Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang public/area pelayanan sesuai SOP													1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubbag Umpeg
		2. Evaluasi kinerja operator dan verifikator secara berkala													
		3. Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)													
2	Perilaku Pelaksana	Sudah dilakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM													1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 2. Kabid Pencatatan Sipil 3. Kabid Pendaftaran Penduduk 4. Kabid PIAK
3	Persyaratan	Memasang standar pelayanan / SOP di ruang pelayanan (banner) yang didalamnya tertuang kejelasan tentang persyaratan pengurusan dokumen adminiduk melalui Brosur/leaflet dan sosialisasi penyelenggaraan Adminiduk													1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 2. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan

Sumber data : Pengolahan Data SKM Tahun 2023

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Triwulan II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 4
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	97,05	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,09	A
3	Waktu Penyelesaian	94,77	A
4	Biaya/Tarif	98,82	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,36	A
6	Kompetensi Pelaksana	89,44	A
7	Perilaku Pelaksana	86,89	A
8	Sarana dan Prasarana	93,8	A
9	Penanganan Pendaguan, Saran dan Masukan	98,22	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 5
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab
			Juli				Agustus				September				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Prosedur	1. Publikasi informasi di web dan media sosial tentang Standar Pelayanan guna kejelasan tentang prosedur pengurusan dokumen adminiduk Publikasi Standar Pelayanan di area pelayanan seperti leaflet, baliho dan lain-lain													1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 2. Kabid Pencatatan Sipil 3. Kabid Pendaftaran Penduduk 4. Kabid PIAK
		2. Publikasi Standar Pelayanan di area pelayanan seperti leaflet, baliho dan lain-lain													

2	Perilaku Pelaksana	Akan dilakukan evaluasi kinerja pegawai baik pembinaan dan pelatihan pelayanan prima dalam rangka peningkatan kapasitas SDM																		1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 2. Kabid Pencatatan Sipil 3. Kabid Pendaftaran Penduduk 4. Kabid PIAK
3	Sarana dan Prasarana	Evaluasi perbaikan sesuai anggaran yang tersedia dan perencanaan pembangunan ruang pelayanan belakang yang dilengkapi sarana prasana yang nyaman																		3. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 4. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
		Peningkatan kebersihan kantor																		

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

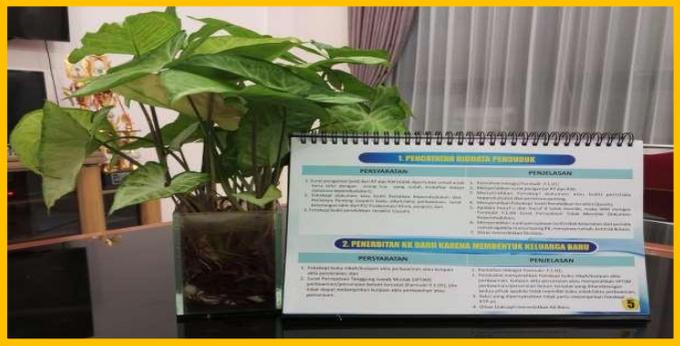
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Tabel 3. 1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang publik/area pelayanan sesuai SOP	Sudah	Telah dipasang standar waktu pelayanan yang jelas sesuai SOP di ruang publik / area pelayanan seperti papan informasi, leaflet, buku saku standar pelayanan, dan kalender pelayanan		

	Evaluasi kinerja operator dan verifikator secara berkala	Sudah	Telah dilakukan evaluasi kinerja operator dan verifikator setiap satu bulan sekali		
	Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)	Sudah	Semua pelayanan Adminduk Disdukcapil Kebumen 1 Hari Jadi (One Day Service)		
2	Pembinaan dan pelatihan petugas dalam rangka peningkatan SDM	Sudah	Telah dilaksanakan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia bagi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen di Grand Valley Resort Baturraden Purwokerto Banyumas		

<p>3</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memasang standar pelayanan / SOP di ruang pelayanan (banner) yang didalamnya tertuang kejelasan tentang persyaratan pengurusan dokumen adminduk 2. Brosur / leaflet 3. Sosialisasi penyelenggaraan adminduk 	<p>Sudah</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah dilakukan publikasi standar pelayanan di ruang pelayanan yang didalamnya tertuang kejelasan tentang persyaratan pengurusan dokumen adminduk 2. Publikasi standar pelayanan pada leaflet 3. Telah dilakukan sosialisasi penyelenggaraan adminduk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publikasi SP di Kalender Pelayanan  2. Publikasi SP di Leaflet  3. Sosialisasi Penyelenggaraan Adminduk  	
----------	--	--------------	--	--	--

3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Tabel 3. 2
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Publikasi informasi di web dan media sosial tentang Standar Pelayanan guna kejelasan tentang prosedur pengurusan dokumen adminduk	Sudah	Sudah dilakukan publikasi informasi di web dan media social tentang Standar Pelayanan	<p>1. Publikasi SP di Website</p>  <p>2. Publikasi SP di sosial media (Facebook, Instagram dan Twitter)</p> 	

2	Akan dilakukan evaluasi kinerja pegawai baik pembinaan dan pelatihan pelayanan prima dalam rangka peningkatan kapasitas SDM	Sudah	Sudah dilakukan evaluasi kinerja pegawai baik pembinaan dan pelatihan pelayanan prima dalam rangka peningkatan kapasitas SDM		
3	Evaluasi perbaikan sesuai anggaran yang tersedia dan perencanaan pembangunan ruang pelayanan belakang yang dilengkapi sarana prasana yang nyaman	Sudah	Sudah dilakukan Perencanaan pembangunan ruang pelayanan belakang dalam rangka peningkatan pelayanan yang lebih baik		

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2023 sebanyak 100% dan Triwulan II Tahun 2023 sebanyak 100%, sehingga rata-rata sebesar 100%;
2. Seluruh rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti;
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang publik/area pelayanan sesuai SOP 2. Evaluasi kinerja operator dan verifikator secara berkala 3. Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Koordinasi desain publikasi standar waktu pelayanan 2. Evaluasi kinerja operator dan verifikator setiap sebulan sekali 3. Memperbarui Standar Pelayanan dan mensosialisasikan terkait pelayanan satu hari jadi 	Triwulan II Tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubag Umpeg 	Percetakan
2	Pembinaan dan pelatihan petugas dalam rangka peningkatan kapasitas SDM	Mengadakan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima bagi Petugas Layanan	Triwulan II Tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubag Umpeg 	Direktur Herany and STD
3	Sosialisasi penyelenggaraan adminduk	Menyelenggarakan sosialisasi adminduk bagi perangkat desa	Triwulan II Tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubag Umpeg 	Perangkat Desa

4	Evaluasi perbaikan sesuai anggaran yang tersedia dan perencanaan pembangunan ruang pelayanan belakang yang dilengkapi sarana prasana yang nyaman	Sudah dilakukan evaluasi perbaikan sesuai anggaran yang tersedia dan perencanaan pembangunan ruang pelayanan belakang yang dilengkapi sarana prasana yang nyaman	Tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 4. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 5. Kabid PIAKKasubag Umpeg 6. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 7. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultan Data Engineering Design 2. Dinas PUPR 3. Bagian Administrasi Pembangunan SEKDA Kebumen
---	--	--	------------	--	---

Kebumen, 26 September 2023

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN


 ANNA RATNAWATI, SKM, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19640629 198803 2 002