



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA YOGYAKARTA



2022

Periode Semester II

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode Semester II Tahun 2022 dapat terlaksana dengan lancar. SKM periode Semester II Tahun 2022 berpedoman pada peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang penyelenggaraan administrasi kependudukan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan melibatkan masyarakat. Survei ini sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Yogyakarta, Januari 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dra. Septi Sri Rejeki

NIP . 196809231995032007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
A. Pelaksana SKM	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	7
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
BAB III PENGOLAHAN DATA SKM	9
A. Jumlah Responden SKM.....	9
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
B. Analisis Penilaian 9 Unsur Pelayanan.....	11
C. Analisis Per Penilaian Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	16
D. Rencana Tindak Lanjut.....	22
E. Tren Nilai SKM.....	25
BAB V KESIMPULAN	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Konversi Nilai IKM	6
Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II	7
Tabel 3. Demografi Responden SKM	9
Tabel 4. Nilai IKM 9 Unsur Pelayanan Tahun 2022	10
Tabel 5. Nilai IKM Pada 9 Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	16
Tabel 6. Nilai IKM Jenis Layanan Akta Kelahiran	17
Tabel 7. Nilai IKM Jenis Layanan Akta Kematian	18
Tabel 8. Nilai IKM Jenis Layanan Akta Perkawinan Perceraian	18
Tabel 9. Nilai IKM Jenis Layanan Kartu Keluarga	19
Tabel 10. Nilai IKM Jenis Layanan Pindah Datang	20
Tabel 11. Nilai IKM Jenis Layanan KTP-Elektronik	21
Tabel 12. Nilai IKM Jenis Layanan Kartu Identitas Anak	21
Tabel 13. Nilai IKM Jenis Layanan Lainnya	22
Tabel 14. Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
Gambar 2. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Semester II	10
Gambar 3. Pilihan Responden Pada Unsur Kesesuaian Persyaratan	11
Gambar 4. Pilihan Responden Pada Unsur Prosedur Pelayanan	12
Gambar 5. Pilihan Responden Pada Unsur Kecepatan Pelayanan	13
Gambar 6. Pilihan Responden Pada Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya	13
Gambar 7. Pilihan Responden Pada Unsur Kesesuaian Pelayanan	14
Gambar 8. Pilihan Responden Pada Unsur Kompetensi Petugas	14
Gambar 9. Pilihan Responden Pada Unsur Perilaku Petugas Pelayanan	15
Gambar 10. Pilihan Responden Pada Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana	15
Gambar 11. Pilihan Responden Pada Unsur Penanganan Pengaduan	16
Gambar 12. Tren Nilai SKM Tahun 2018 - 2022	25

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Walikota Yogyakarta No. 102 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menetapkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik, khususnya menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik dari pemerintah merupakan sebuah dampak dari adanya perubahan pola pikir masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat (tri pilar dalam konsepsi pemerintahan). Saat ini masyarakat bukan hanya mempertanyakan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi juga mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang diterima dari pemerintah. Masyarakat berharap bahwa Pemerintah mampu untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat

dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta telah menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP) bersama dengan masyarakat dan stakeholder terkait lainnya. Dengan disusunnya SPP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta diwajibkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelaksanaan standar pelayanan publik serta memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan yang semakin baik, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan.

B. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

C. Maksud dan Tujuan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan tujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unsur penyelenggara pelayanan publik
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi Laporan SKM Tahun 2022; dan

5. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai:

1. Media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta; dan
2. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik secara berkelanjutan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 49/Kep/Dindukcapi/I/2020 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Kinerja maka salah satu petugas tim adalah penyusunan dokumen SKM dengan susunan tim sebagai berikut:

- a) Ketua : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b) Sekretaris : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c) Anggota : 8 (delapan) Staf (Jabatan Fungsional Umum) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

Tugas Tim adalah sebagai berikut:

1. Ketua :
 - a. Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.
2. Sekretaris
Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.
3. Anggota
 - a. Menggandakan dan mendistribusikan instrumen
 - b. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan SKM.
 - c. Melakukan entry data.
 - d. Mengolah data dan membuat laporan hasil SKM.

B. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. menyusun instrumen survei;
2. menentukan responden;
3. melaksanakan survei;
4. mengolah hasil survei; dan
5. menyajikan dan melaporkan hasil.

Adapun penjabaran dari langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1) Menyusun Instrumen Survei

Instrumen survei berupa kuesioner berupa pertanyaan yang berkaitan dengan unsur pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 Unsur Pelayanan publik yang menjadi komponen dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi :

1. persyaratan yaitu segala syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. biaya/tarif yaitu 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 yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. sarana yaitu 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung); dan
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

2) Menentukan Responden

Populasi responden dalam pelaksanaan survei ini adalah penerima pelayanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dari Bulan Juli hingga Desember 2022. Responden diminta kesediaannya untuk memberikan pendapatnya mengenai pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

3) Melaksanakan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Survei dilakukan menggunakan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang serupa untuk setiap responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengambil sampel dari sejumlah responden yang dipilih secara acak (*random sampling*). Sistem pengisian survei oleh responden pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dilakukan dengan mengisi tautan yang dibagikan secara daring. Tautan berisi kuesioner dalam bentuk *Google Form* yang disebarluaskan melalui media *Whatsapp*. Pelaksanaan penyebaran survei dilaksanakan hingga Minggu ke-1 bulan Desember 2022.

4) Mengolah Hasil Survei

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden. Data ini merupakan persepsi masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Setiap pertanyaan pada survei masing-masing dapat dinilai dalam skala 1 - 4, Terdapat 9 Unsur Pelayanan yang diperhitungkan pada SKM ini yang masing-masing diperhitungkan nilai IKM nya.

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat diwujudkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 1. Konversi Nilai IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,5966-3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5324	76,60 – 88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk di interpretasikan, maka hasil penilaian yang memiliki skala 1-4 dikonversikan menjadi skala 100 dengan mengalikan IKM dengan 25.

Konversi nilai IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat x 25

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Layanan}}{\text{Jumlah Jenis Layanan}}$$

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pelaksanaan survei adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Survei ditujukan pengguna eksternal yaitu masyarakat pengguna layanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Survei eksternal ini dilaksanakan melalui tautan yang dibagikan kepada masyarakat setelah melakukan layanan untuk mengisi kuesioner. Tautan dibagikan kepada responden melalui media *Whatsapp*.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Tatakala kegiatan penyusunan SKM pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II

No	Kegiatan	NOVEMBER				DESEMBER					JANUARI				
		II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
1	Rapat Koordinasi														
2	Pencermatan Instrumen														
3	Penggandaan Instrumen														
4	Pendistribusian Instrumen														
5	Entry Data														
6	Olah Data														
7	Penyusunan Laporan														

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

2) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

BAB III PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Pengolahan data responden bertujuan untuk mengetahui demografis pemohon layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karakteristik responden dapat memperlihatkan karakteristik pemohon layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Analisa responden SKM dibagi menjadi empat yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis layanan yang pernah didapatkan. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 303 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Demografi Responden SKM

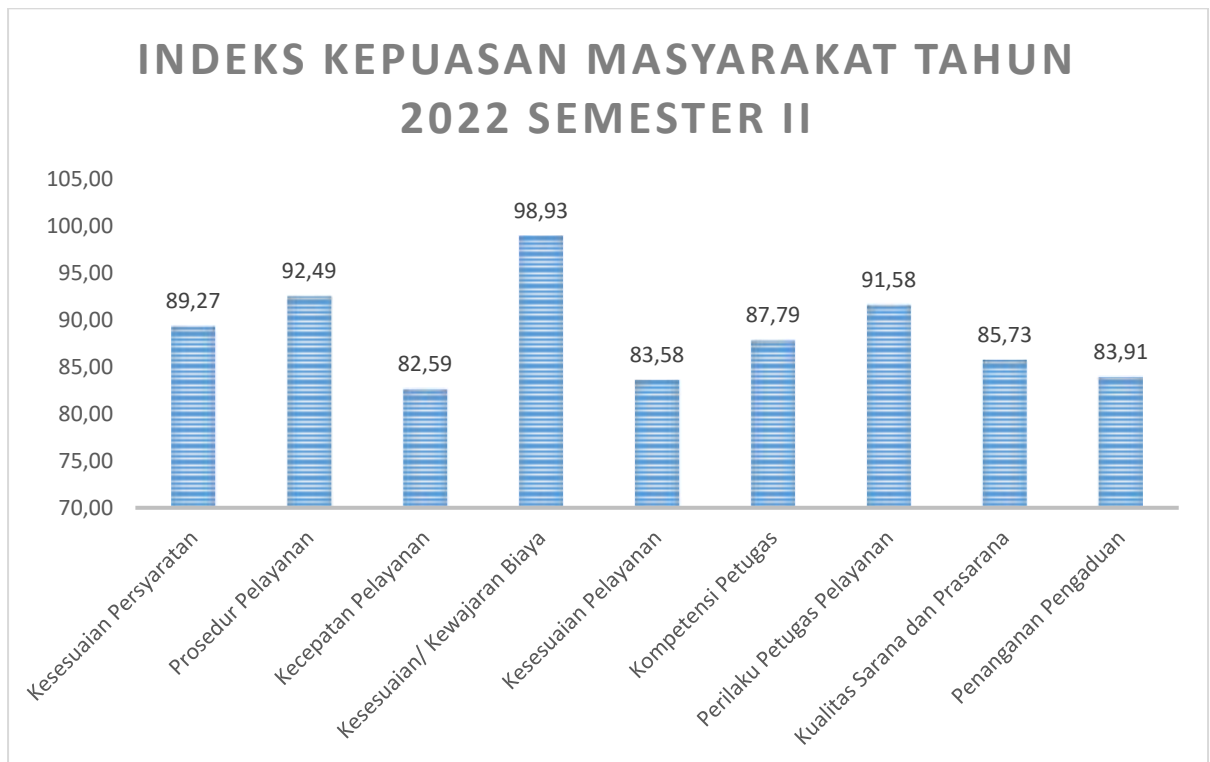
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	USIA	<18	7	2.3%
		19-25	29	9.6%
		26-30	55	18.2%
		31-35	43	14.2%
		36-40	47	15.5%
		41-45	30	9.9%
		46-50	29	9.6%
		51-55	23	7.6%
		>56	40	13.2%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	165	54.5%
		PEREMPUAN	138	45.5%
3	PENDIDIKAN TERAKHIR	SD KE BAWAH	10	3%
		SD	0	0%
		SMP	12	4%
		SMA	111	37%
		D1 D3 D4	29	10%
		S1	112	37%
		S2-S3	29	10%
4	JENIS LAYANAN	KK	92	30.4%
		KIA	16	5.3%
		KTP	37	12.2%
		LEGALISIR	0	0.0%
		PINDAH PENDUDUK	21	6.9%
		AKTA KELAHIRAN	72	23.8%
		AKTA KEMATIAN	43	14.2%
		AKTA PERKAWINAN	11	3.6%
		PERCERAIAN		
LAINNYA	11	3.6%		

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai IKM atas layanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 88.43. Nilai IKM ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Kategori ini menjelaskan bahwa secara umum pemohon layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. Nilai IKM 9 Unsur Pelayanan Tahun 2022

Nilai IKM per unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	3,57	3,70	3,30	3,96	3,34	3,51	3,66	3,43	3,36
Nilai IKM Konversi per unsur	89,27	92,49	82,59	98,93	83,58	87,79	91,58	85,73	83,91
Kategori	A	A	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,43								
IKM Unit Layanan	(Sangat Baik)								



Gambar 2. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Semester II

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

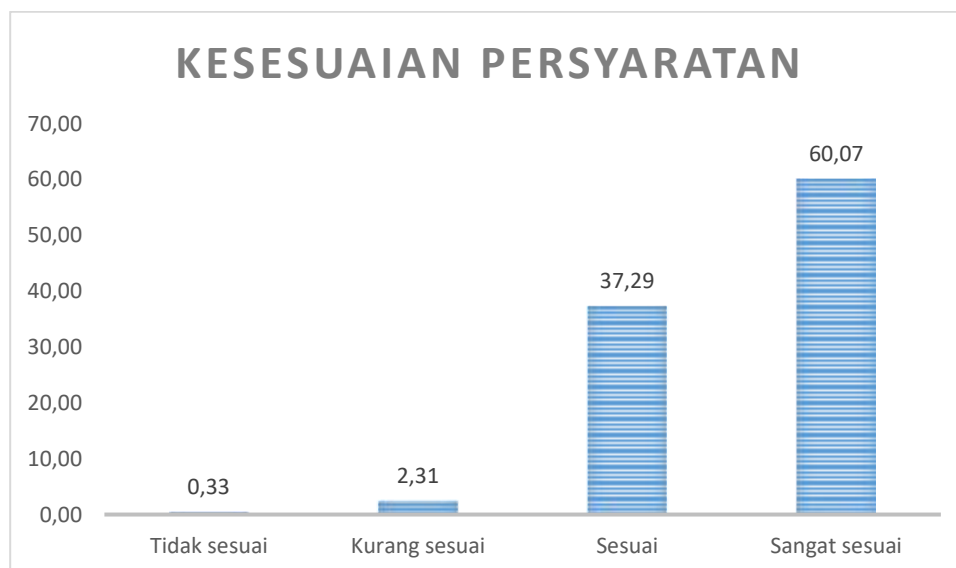
Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Nilai terendah pertama dari hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat adalah 3.30 dengan nilai konversi 82.59 yang merupakan unsur kecepatan pelayanan. Nilai terendah kedua yaitu unsur kesesuaian pelayanan 3.34 dengan nilai konversi 83.58. Nilai terendah ketiga adalah 3.36 dengan nilai konversi 83.91 yang merupakan penanganan pengaduan.
- Nilai tertinggi pertama dari unsur layanan yaitu kesesuaian/kewajaran biaya mendapatkan nilai 3.96 dengan nilai konversi 98.93. Nilai tertinggi kedua adalah prosedur pelayanan, yaitu 3.70 dengan nilai konversi 92.49. Nilai tertinggi ketiga unsur pelayanan adalah perilaku petugas pelayanan, yaitu 3.66 dengan nilai konversi 91.58

B. Analisis Penilaian 9 Unsur Pelayanan

a. U1 Kesesuaian Persyaratan

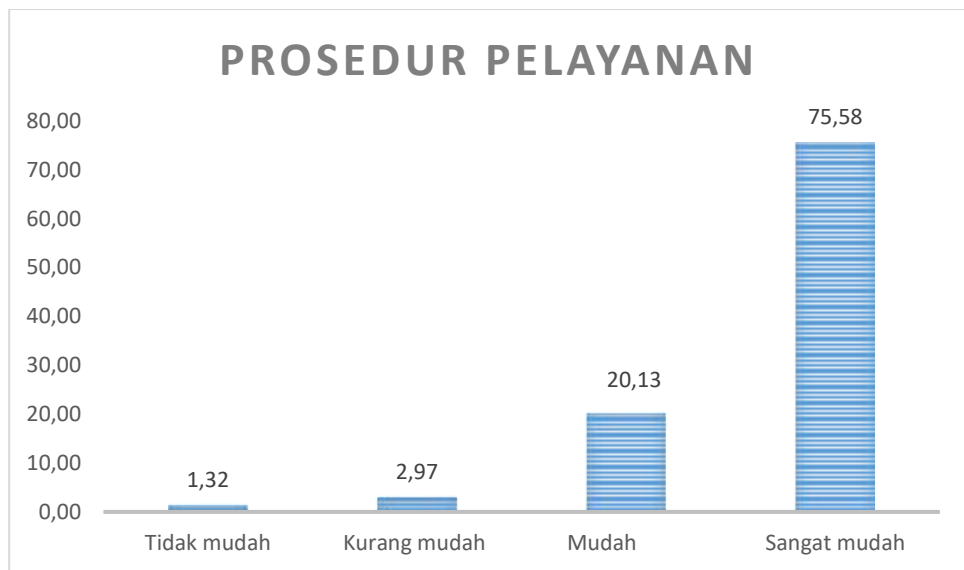
Unsur pelayanan U1 Kesesuaian Persyaratan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Tidak Sesuai', 'Kurang Sesuai', 'Sesuai' dan 'Sangat Sesuai'. Mayoritas responden merasa sangat puas dengan Unsur Kesesuaian Persyaratan dengan banyaknya pilihan pada 'Sangat Sesuai' yang dapat dilihat pada Gambar 3, yaitu sebesar 60.07% dan pilihan 'Sesuai' sebesar 37.29%. Namun, masih terdapat responden yang merasa kurang puas dengan unsur kesesuaian persyaratan tercermin dari masih adanya pilihan 'Kurang Sesuai' sejumlah 2.31% dan 'Tidak Sesuai' 0.33%.



Gambar 3. Pilihan Responden Pada Unsur Kesesuaian Persyaratan

b. U2 Prosedur Pelayanan

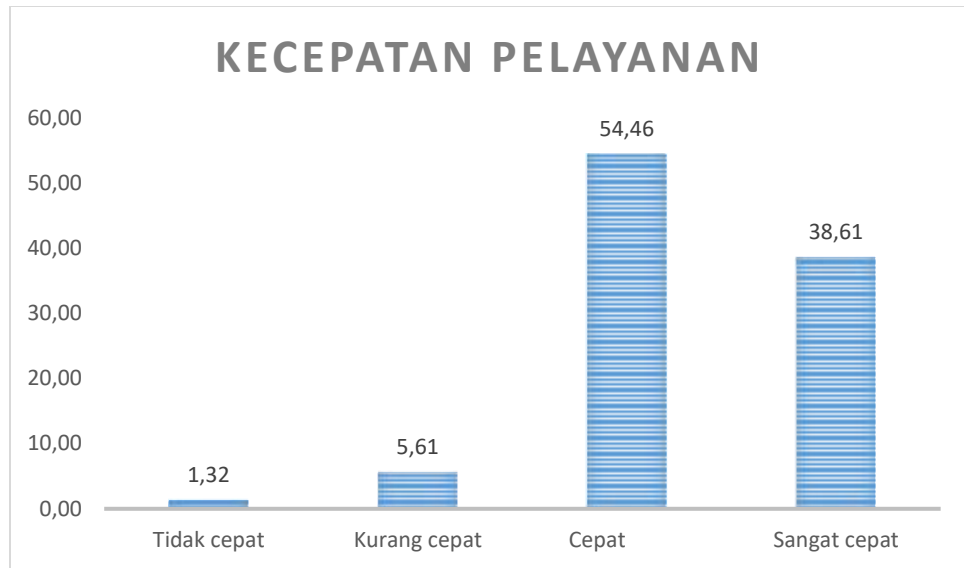
Unsur pelayanan U2 Prosedur Pelayanan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Sangat Mudah', 'Mudah', 'Kurang Mudah' dan 'Tidak Mudah'. Mayoritas responden sudah merasa puas dengan Unsur Prosedur Pelayanan. Hal ini terlihat pada Gambar 4 pilihan 'Sangat Mudah' yang merupakan pilihan terbanyak sebesar 75.58% dan diikuti pilihan 'Mudah' 20.13%. Namun, masih terdapat responden yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari pilihan 'Kurang Mudah' dan 'Tidak Mudah' dengan presentase masing-masing 2.97% dan 1.32%.



Gambar 4. Pilihan Responden Pada Unsur Prosedur Pelayanan

c. U3 Kecepatan Pelayanan

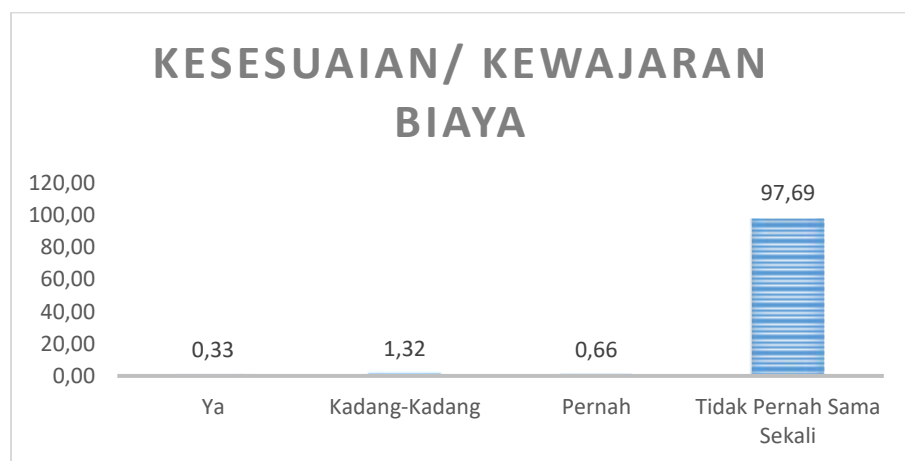
Unsur pelayanan U3 Kecepatan Pelayanan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Sangat Cepat', 'Cepat', 'Kurang Cepat' dan 'Tidak Cepat'. Responden sebagian besar merasa puas dengan Unsur Kecepatan Pelayanan. Hal ini ditunjukkan pada Gambar 5 yang memperlihatkan pilihan 'Cepat' merupakan pilihan terbanyak responden. Pilihan Cepat memiliki presentase sebesar 54.46% dan pilihan 'Sangat Cepat' sebesar 38.61%.



Gambar 5. Pilihan Responden Pada Unsur Kecepatan Pelayanan

d. U4 Kesesuaian/Kewajaran Biaya

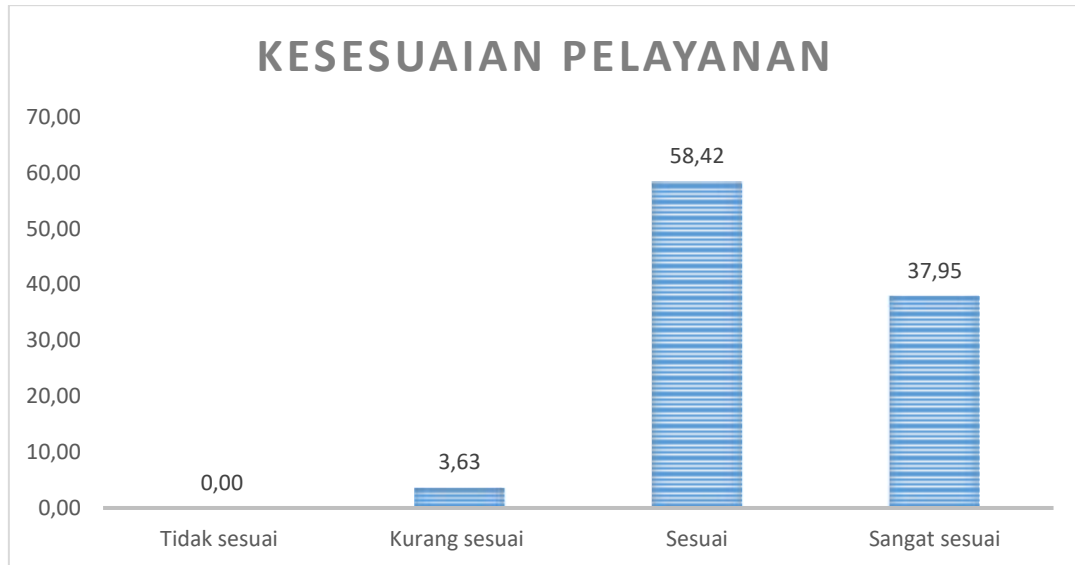
Unsur pelayanan U4 Kesesuaian/Kewajaran Biaya terdiri dari empat pilihan yaitu 'Tidak Pernah Sama Sekali', 'Pernah', 'Kadang-Kadang' dan 'Ya'. Responden merasa puas dengan Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya terlihat pada Gambar 6 yang menunjukkan persentase pilihan pada 'Tidak Pernah Sama Sekali' mencapai 97,69%. Persentase 0,66% pada pilihan 'Pernah', 1,32% pada pilihan 'Kadang-kadang', dan 0,33% pada pilihan 'Ya' dimungkinkan terjadi ketika responden melakukan pemenuhan persyaratan melalui penggandaan dokumen (Fotocopy) dan penggunaan materai yang disalahartikan sebagai biaya layanan. Secara keseluruhan, hampir seluruh responden menyampaikan puas dengan unsur pelayanan hal ini disebabkan biaya pembuatan dokumen administrasi kependudukan gratis tidak dipungut biaya apapun.



Gambar 6. Pilihan Responden Pada Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya

e. U5 Kesesuaian Pelayanan

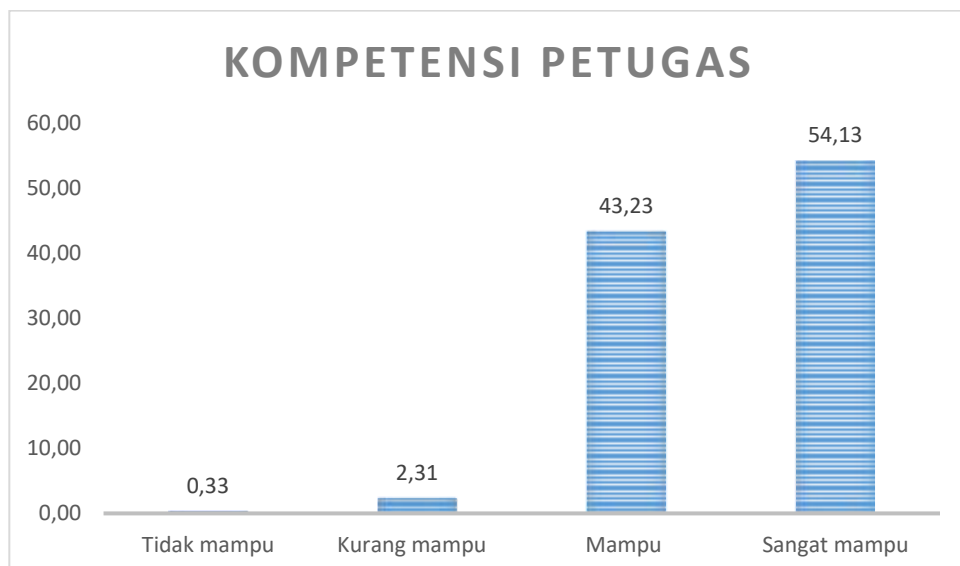
Unsur pelayanan U5, yaitu Kesesuaian Pelayanan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Tidak Sesuai', 'Kurang Sesuai', 'Sesuai' dan 'Sangat Sesuai'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Kesesuaian Persyaratan dengan banyaknya pilihan pada 'Sesuai' dan 'Sangat Sesuai' yang dapat dilihat pada Gambar 7. Pilihan Sesuai memperoleh persentase sebesar 58.42% dan pilihan Sangat Sesuai sebesar 37.95%.



Gambar 7. Pilihan Responden Pada Unsur Kesesuaian Pelayanan

f. U6 Kompetensi Petugas

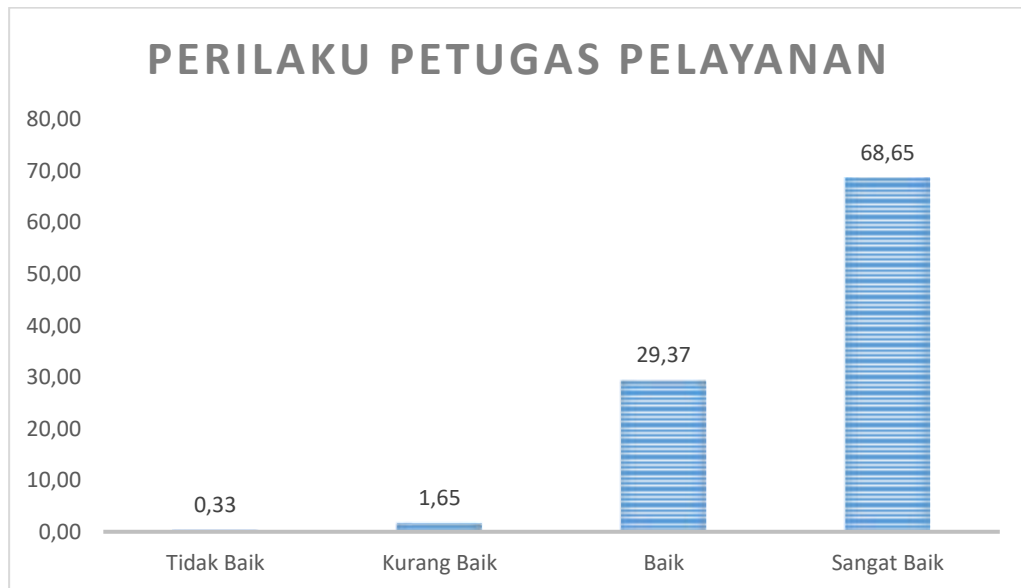
Unsur pelayanan U6 Kompetensi Petugas terdiri dari empat pilihan yaitu 'Sangat Mampu', 'Mampu', 'Kurang Mampu' dan 'Tidak Mampu'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Kompetensi Petugas dengan banyaknya pilihan pada 'Sangat Mampu' dan 'Mampu' yang dapat dilihat pada Gambar 8. Pilihan 'Sangat Mampu' memperoleh persentase sebesar 54.13% dan pilihan 'Mampu' sebesar 43.23%.



Gambar 8. Pilihan Responden Pada Unsur Kompetensi Petugas

g. U7 Perilaku Petugas Pelayanan

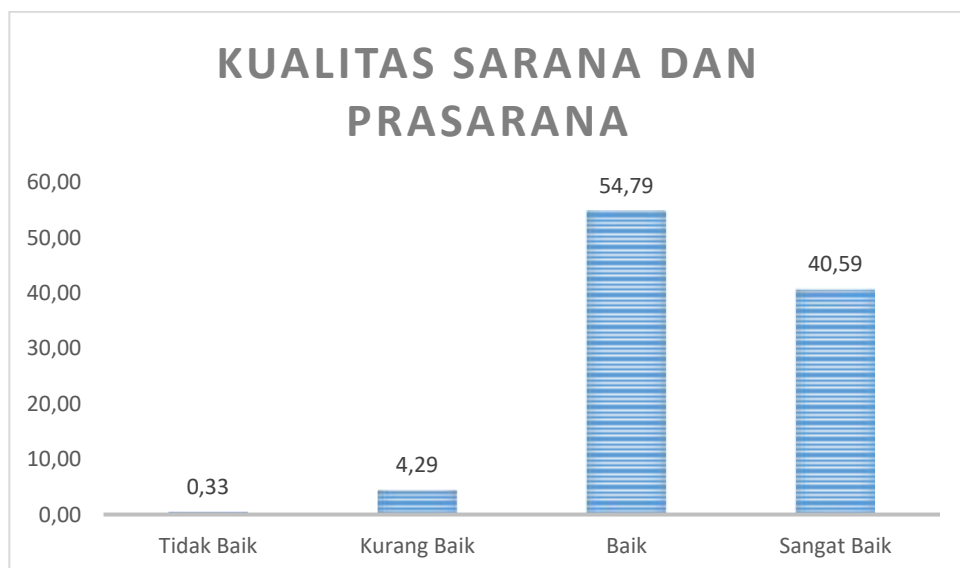
Unsur pelayanan U7 Perilaku Petugas Pelayanan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Sangat Baik', 'Baik', 'Kurang Baik' dan 'Tidak Baik'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan banyaknya pilihan pada 'Sangat baik' yang dapat dilihat pada Gambar 9, yaitu sebesar 68.65%.



Gambar 9. Pilihan Responden Pada Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

h. U8 Kualitas Sarana dan Prasarana

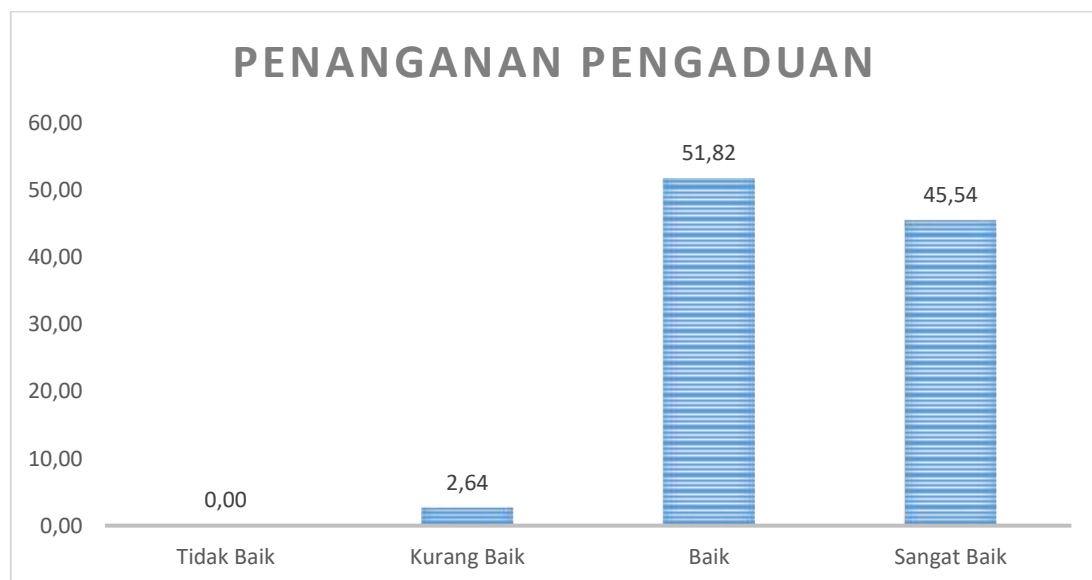
Unsur pelayanan U8 Kualitas Sarana dan Prasarana terdiri dari empat pilihan yaitu 'Tidak Baik', 'Kurang Baik', 'Baik' dan 'Sangat Baik'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana dengan banyaknya pilihan pada 'Baik' dan 'Sangat Baik' yang dapat dilihat pada Gambar 10. Pilihan 'Baik' memperoleh persentase sebesar 54.79% dan pilihan 'Sangat Baik' sebesar 40.59%.



Gambar 10. Pilihan Responden Pada Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

i. U9 Penanganan Pengaduan

Unsur pelayanan U9 Penanganan Pengaduan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Sangat Baik', 'Baik', 'Kurang Baik' dan 'Tidak Baik'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Penanganan Pengaduan dengan banyaknya pilihan pada 'Baik' dan 'Sangat Baik' yang dapat dilihat pada Gambar 11. Pilihan 'Baik' memperoleh persentase sebesar 51,82% dan pilihan 'Sangat Baik' sebesar 45,54%.



Gambar 11. Pilihan Responden Pada Unsur Penanganan Pengaduan

C. Analisis Per Penilaian Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pengukuran nilai IKM juga dilaksanakan terhadap jenis layanan utama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Terdapat Sembilan jenis layanan utama yang dilakukan perhitungan nilai IKM. Sembilan jenis layanan utama terdiri dari : layanan akta perkawinan dan perceraian, layanan akta kematian, layanan akta kelahiran, layanan KIA, layanan KK, layanan KTP-El, layanan pindah penduduk, layanan legalisir, dan lainnya.

Tabel 5. Nilai IKM Pada 9 Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	JENIS PELAYANAN	IKM	KRITERIA
1	2	3	4
1	Akta Perkawinan Perceraian	89.14	Sangat Baik
2	Akta Kematian	87.47	Baik
3	Akta Kelahiran	89.78	Sangat Baik
4	Kartu Identitas Anak (KIA)	88.36	Sangat Baik
5	Kartu Keluarga (KK)	87.74	Baik
6	KTP Elektronik	87.69	Baik
7	Pindah Penduduk	89.29	Sangat Baik
8	Legalisir	-	-
9	Lainnya	89.39	Sangat Baik

Tabel 5 memperlihatkan data penilaian IKM terhadap Sembilan jenis layanan utama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Nilai IKM tertinggi terdapat pada layanan Akta Kelahiran dengan nilai sebesar 89.78. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan inovasi Kado Ananda dimana dalam sekali pengurusan dokumen akan sekaligus mendapatkan beberapa dokumen kependudukan yang terdiri dari Kutipan Akta Kelahiran, Penerbitan Kartu Keluarga Baru, dan Kartu Identitas Anak bagi bayi, hal itu menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap layanan Akta Kelahiran.

a. Akta Kelahiran

Tabel 6 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Akta Kelahiran. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yaitu sebesar 100.00 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai IKM sebesar 81.25 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 6. Nilai IKM Jenis Layanan Akta Kelahiran

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.556	88.89	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.833	95.83	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.250	81.25	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000	100.00	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.403	85.07	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.611	90.28	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.736	93.40	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.486	87.15	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.444	86.11	Baik

b. Akta Kematian

Tabel 7 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Akta Kematian. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yaitu sebesar 98.26 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Kecepatan Pelayanan dengan nilai IKM sebesar 80.81 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 7. Nilai IKM Jenis Layanan Akta Kematian

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.605	90.12	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.651	91.28	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.233	80.81	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.930	98.26	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.279	81.98	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.581	89.53	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.465	86.63	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.442	86.05	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.302	82.56	Baik

c. Akta Perkawinan Perceraian

Tabel 8 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Akta Perkawinan Perceraian. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Prosedur Pelayanan dan Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai yang sama yaitu 95.45 kriteria Sangat Baik. Unsur dengan nilai IKM terendah adalah Kompetensi Petugas dengan nilai sebesar 84.09 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 8. Nilai IKM Jenis Layanan Akta Perkawinan Perceraian

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,636	90,91	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,818	95,45	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,545	88,64	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,818	95,45	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,455	86,36	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,364	84,09	Baik

U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,545	88,64	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,455	86,36	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,455	86,36	Baik

d. Legalisir

Pada survey kepuasan masyarakat semester II Tahun 2022 ini, tidak ada responden yang melakukan jenis layanan legalisir. Hal itu dimungkinkan karena saat ini kebijakan Pemerintah menggunakan Tanda Tangan Elektronik pada dokumen kependudukan sesuai dalam Permendagri No. 104 Tahun 2019 sehingga masyarakat tidak perlu lagi melakukan legalisir dokumen, sebagai contoh pada KTP Elektronik terdapat chip di dalamnya sehingga dapat dibaca dengan card reader atau alat pembaca KTP-el, demikian juga pada dokumen akta dan kartu keluarga yang sudah memakai Tanda Tangan Elektronik tidak perlu lagi melakukan legalisir. Selain itu, para responden bisa mengecek keabsahan dokumen kependudukan yang sudah melalui proses Tanda Tangan Elektronik melalui aplikasi Barcode yang dapat diakses pada ponsel masing-masing.

e. Kartu Keluarga

Tabel 9. Nilai IKM Jenis Layanan Kartu Keluarga

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.543	88.59	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.598	89.95	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.239	80.98	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.978	99.46	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.293	82.34	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.522	88.04	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.728	93.21	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.370	84.24	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.315	82.88	Baik

Tabel 9 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Kartu Keluarga. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai 99.46 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai IKM sebesar 80.98 yang berkategori Baik.

f. Pindah Datang

Tabel 10 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada Pindah Datang. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai sempurna, yaitu 100.00 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai IKM sebesar 83.33 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 10. Nilai IKM Jenis Layanan Pindah Datang

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.571	89.29	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.810	95.24	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.476	86.90	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000	100.00	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.381	84.52	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.476	86.90	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.667	91.67	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.429	85.71	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.333	83.33	Baik

g. KTP-Elektronik

Tabel 11 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan KTP-Elektronik. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai 96.62 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Kesesuaian Pelayanan dan Penanganan Pengaduan yang mempunyai nilai sama, yaitu sebesar 83.11 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 11. Nilai IKM Jenis Layanan KTP-Elektronik

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.568	89.19	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.676	91.89	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.378	84.46	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.865	96.62	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.324	83.11	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.351	83.78	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.676	91.89	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.405	85.14	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.324	83.11	Baik

h. Kartu Identitas Anak

Tabel 12 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Kartu Identitas Anak. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai sempurna 100.00 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur Kesesuaian Pelayanan dan unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai IKM yang sama sebesar 82.81 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 12. Nilai IKM Jenis Layanan Kartu Identitas Anak

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.563	89.06	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.875	96.88	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.438	85.94	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000	100.00	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.313	82.81	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.438	85.94	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.438	85.94	Baik

U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.438	85.94	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.313	82.81	Baik

i. Lainnya

Tabel 13 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Lainnya. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai 97.73 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Prosedur Pelayanan dan Kompetensi Petugas dengan nilai IKM masing-masing sebesar 84.09 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 13. Nilai IKM Jenis Layanan Lainnya

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.727	93.18	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.364	84.09	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.455	86.36	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.909	97.73	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.545	88.64	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.364	84.09	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.818	95.45	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.545	88.64	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.455	86.36	Baik

D. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan. Oleh karena itu, hasil analisa dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 14. Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

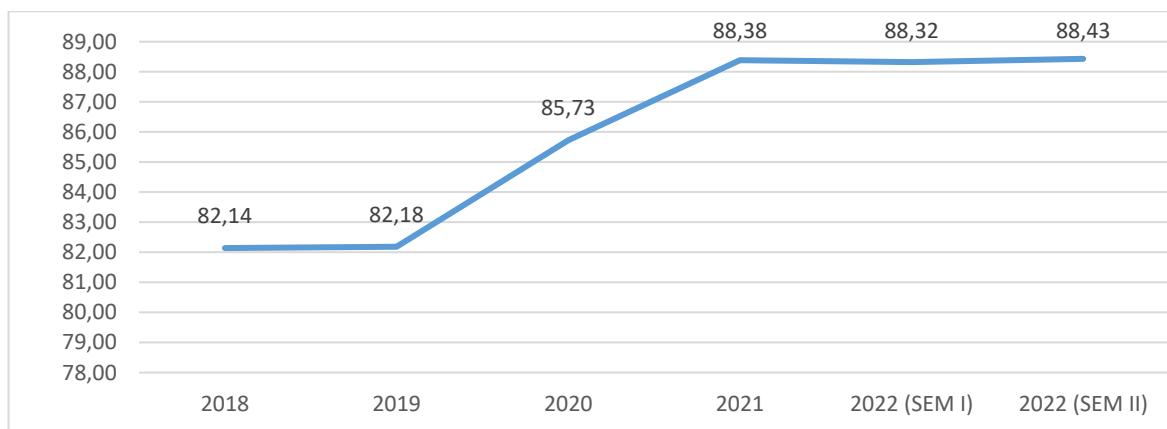
No.	Tiga Unsur Layanan Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tahun 2023		Tahun 2023		Keterangan
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	Meningkatnya kecepatan dalam penyelesaian pelayanan	√ Melaksanakan bimtek service excelent (Pembinaan Petugas Layanan atas standar pelayanan prima yang wajib diterapkan)	√	√	√	bimtek service excelent hanya untuk 5 orang perwakilan OPD yang diselenggarakan BKPSDM
		Peningkatan Pelayanan terintergrasi (3 in 1)	√	√	√	√	dilaksanakan inovasi layanan serat layon (akta kematian, KK, dan KTP diberikan saat pemberangkatan jenazah), inovasi Mantul dan Mantap (akta nikah, KK, dan KTP diserahkan setelah pemberkatan di gereja atau setelah pernikahan berlangsung di KUA), inovasi kado ananda (akta kelahiran, KIA, KK

							diberikan di rumah sakit yang bermitra), jemput bola bagi pelajar SD, SMP,SMA utk penerbitan KIA dan KTP EL, jemput bola bagi warga lansia dan disabilitas
		Menambah mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri)	√	√	√	√	Inovasi anjungan dukcapil mandiri menggunakan mesin antrian untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan secara cepat dan mandiri.
		Sosialisasi dan pengawasan terhadap kinerja aparatur	√	√	√	√	Monitoring dan evaluasi rutin terhadap kecepatan kinerja aparatur
2	Kesesuaian Pelayanan	Peningkatan kinerja petugas pelayanan	√	√	√	√	Sosialisasi dan pengawasan produk pelayanan kepada petugas pelayanan

3	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan kinerja tim pengelola pengaduan	√	√	√	√	Meningkatkan pemahaman petugas akan pentingnya kecepatan respon pengaduan sikap pelayanan prima melalui pembinaan dan bimtek <i>service excellent</i>
---	-----------------------------	--	---	---	---	---	---

E. Tren Nilai SKM

Survei secara periodik dan berkesinambungan diperlukan untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 12. Tren Nilai SKM Tahun 2018 - 2022

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021. Namun, terjadi sedikit penurunan pada tahun 2022 Semester I dikarenakan penurunan nilai pada beberapa unsur layanan diantaranya Kecepatan Pelayanan (U3), Kualitas Sarana dan Prasarana (U8), serta Penanganan Pengaduan (U9) yang tidak terlalu signifikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Pada hasil analisa survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 terjadi penurunan nilai pada beberapa unsur dibandingkan semester I namun terjadi pula peningkatan

yang cukup signifikan pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), dan Perilaku Petugas Pelayanan (U7) sehingga secara keseluruhan hasil survey kepuasan masyarakat semester II mengalami kenaikan nilai sebesar 0.11 dibandingkan semester I.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester II Tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 88.43.
- Unsur pelayanan yang merupakan tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, serta penanganan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kesesuaian/kewajaran biaya, prosedur pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan.

Kota Yogyakarta, Januari 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dra. Septi Sri Rejeki

NIP. 196809231995032007

LAMPIRAN

1. Kuisisioner




**DINDUKCAPIL
KOTA YOGYAKARTA**

dindukcapil.jogjakota.go.id

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membutuhkan informasi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan melalui kegiatan survei. Hasil survei akan digunakan untuk memperbaiki mutu pelayanan dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pendapat ataupun saran yang diberikan Bapak/Ibu/Saudara akan sangat berguna bagi keberhasilan survei ini. Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

 alvinianuraini00@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Formulir Kuisisioner Responden Tentang Pelayanan Publik

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan? *

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

4. Apakah anda dikenakan biaya dalam mengurus atau memperoleh pelayanan? *

- Tidak pernah sama sekali
- Pernah
- Kadang-kadang
- Ya

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara *
yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan, sebagaimana
tertuang dalam maklumat layanan?

- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
-

6. Bagaimana kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak mampu
 - Kurang mampu
 - Mampu
 - Sangat mampu
-

7. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana Pelayanan (komputer, mesin, konten aplikasi sistem, gedung)? *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)? *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM Semester II

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN																	
UNIT PELAYANAN		Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil															
JENIS LAYANAN																	
Data Responden																	
No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir							Pekerjaan					Kelengkapan	
		L	P	SD KEBAWAH	SD	SMP	SMA	D1 D3 D4	S1	S2 - S3	PNS/TNS/POL RI	Pegawai Swasta	Pelajar/Mahasiswa	Wiraswasta	Lainnya		
1	31	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	26	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
3	19	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
4	26	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
5	31	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
6	59	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
7	62	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
8	39	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
9	38	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
10	27	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
11	40	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	35	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
13	48	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	52	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
15	50	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
16	27	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
17	18	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
18	37	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
19	52	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0

1. Kolom yang di cetak/dipilih pada lembar responden diisi dengan angka 1.
 2. Jika Kolom "Kelengkapan" berwarna HIJAU artinya data responden telah lengkap.

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil											
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN										cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	0
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	0
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
7	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
9	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	0
10	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	0
11	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	0
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0

1. U1 s/d U10 merupakan unsur dari layanan.
 2. Kolom U1 s/d U10 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:
 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil											
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN										cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
299	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	0
300	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
301	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
302	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	0
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
Jumlah /Unsur /faktor /pertanyaan	1062	1121	1001	1199	1013	1064	1110	1039	1017		
Jumlah seluruh unsur	9648										
SKOR SKM Total											88,431
IKM Unit pelayanan											

1. U1 s/d U10 merupakan unsur dari layanan.
 2. Kolom U1 s/d U10 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:
 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

Keterangan :
 - U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,571	89,27	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,700	92,40	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,304	82,59	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,957	98,93	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,343	83,58	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,512	87,79	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,663	91,58	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,429	85,73	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,358	83,91	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 88,431

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :			
A (Sangat Baik)	89,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00
B (Baik)	76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

3. Dokumentasi lainnya terkait SKM

- Publikasi tautan SKM melalui *website* <https://dindukcapil.jogjakota.go.id/>



- Pendistribusian tautan SKM melalui *WHATSAPP*

