



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA YOGYAKARTA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE SEMESTER I Tahun 2022



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 I Tahun 2022 dapat terlaksana dengan lancar. SKM periode Semester I 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, Agustus 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta



[Handwritten Signature]

Dra. Septi Sri Rejeki

NIP. 1968092319952007

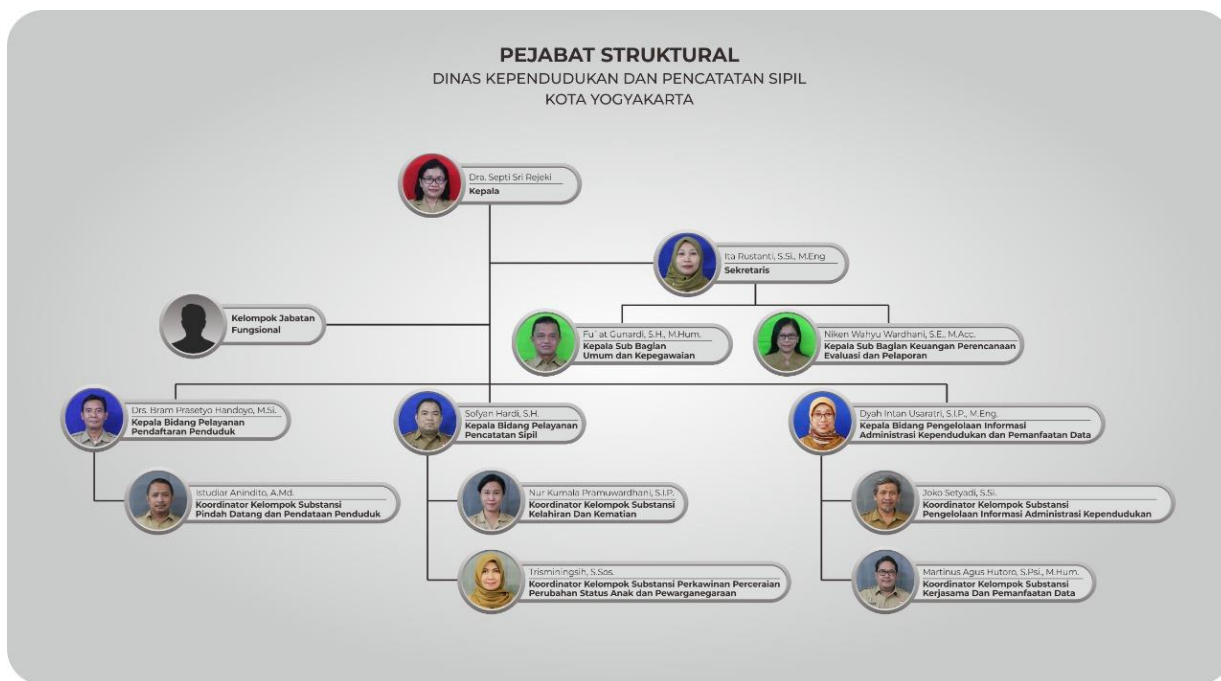
Daftar Isi

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
Latar Belakang	4
Dasar Hukum	5
Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
Pelaksana SKM	6
Metode Pengumpulan Data	6
Lokasi Pengumpulan Data	8
Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
BAB III PENGOLAHAN DATA SKM	10
Jumlah Responden SKM	10
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
Analisis Penilaian 9 Unsur Pelayanan	12
Analisis Per Penilaian Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	16
Rencana Tindak Lanjut	21
Tren Nilai SKM	22
BAB V KESIMPULAN	233

BAB I PENDAHULUAN

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.

Dasar Hukum

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.

Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta adalah untuk:

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

Pelaksana SKM

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

Ketua : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sekretaris : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Anggota :

1. Seluruh Jabatan Struktural (11 orang) meliputi: 3 (tiga) Kepala Bidang, 5 (lima) Analis Kebijakan Ahli Muda, dan 2 (dua) Kasubbag di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.
2. 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.
 - b. Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta
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.

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 responde
3. melaksanakan survei;
4. mengolah hasil survei; dan
5. menyajikan dan melaporkan hasil.

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 baik dari lingkungan masyarakat maupun pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. 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 link yang dibagikan secara daring.

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

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 diinterpretasikan, maka hasil penilaian yang memiliki skala 1-4 dikonversikan menjadi skala 100 dengan mengalikan IKM dengan 25.

$$\text{Konversi nilai IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

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

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

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 link yang dibagikan kepada masyarakat setelah melakukan layanan untuk mengisi kuesioner.

Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 2 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	JUNI					JULI					AGUSTUS				
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
1	Pembentukan Tim	■														
2	Rapat Koordinasi		■													
3	Pencermatan Instrumen			■	■											
4	Penggandaan Instrumen				■	■										
5	Pendistribusian Instrumen					■	■	■								
6	Entry Data						■	■	■	■						
7	Olah Data									■	■	■	■			
8	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, dan pekerjaan 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

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 lima yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis layanan yang pernah didapatkan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 444 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3

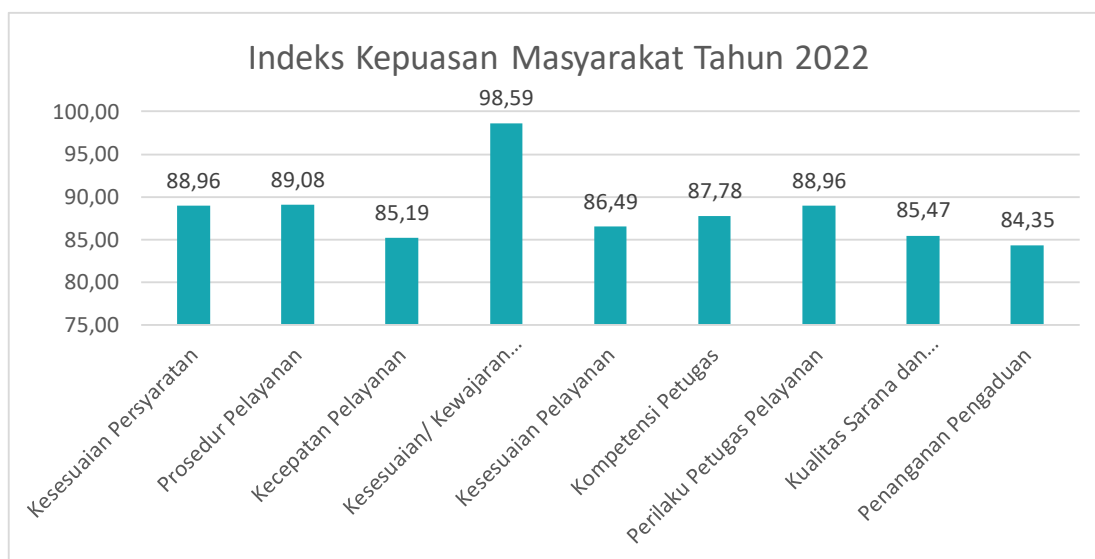
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	USIA	<18	16	3,6%
		19-25	16	3,6%
		26-30	28	6,3%
		31-35	44	9,9%
		36-40	62	14,0%
		41-45	55	12,4%
		46-50	100	22,5%
		51-55	77	17,3%
		>56	46	10,4%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	207	46,6%
		PEREMPUAN	237	53,4%
3	PENDIDIKAN TERAKHIR	SD KE BAWAH	5	1%
		SD	0	0%
		SMP	19	4%
		SMA	91	20%
		D1 D3 D4	60	14%
		S1	193	43%
		S2-S3	76	17%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	157	35%
		PEGAWAI SWASTA	70	16%
		PELAJAR/MAHASISWA	44	10%
		WIRASWASTA	54	12%
		LAINNYA	119	27%
5	JENIS LAYANAN	KK	146	33%
		KIA	13	3%
		KTP	120	27%
		LEGALISIR	21	5%
		PINDAH PENDUDUK	18	4%
		AKTA KELAHIRAN	52	12%
		AKTA KEMATIAN	21	5%
		AKTA PERKAWINAN	6	1%
		LAINNYA	47	11%

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tabel . menunjukkan bahwa nilai IKM atas layanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 88.32. Nilai IKM ini termasuk dalam kategori baik. Kategori ini menjelaskan bahwa secara umum pemohon layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4 Nilai IKM 9 Unsur Pelayanan Tahun 2022

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai IKM per unsur	3,559	3,563	3,408	3,944	3,459	3,511	3,559	3,419	3,374
Nilai IKM Konversi per unsur	88,96	89,08	85,19	98,59	86,49	87,78	88,96	85,47	84,35
Kategori	A	A	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,32 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 2. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

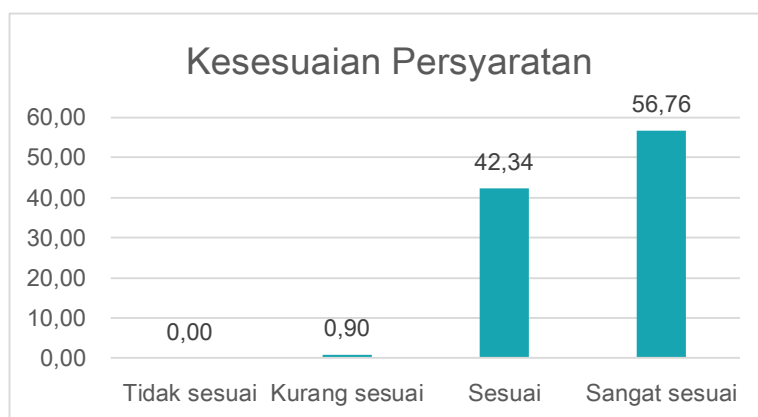
Nilai terendah pertama dari hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat adalah 3.374 dengan nilai konversi 84.35 yang merupakan unsur penanganan pengaduan. Nilai terendah kedua yaitu unsur kecepatan pelayanan 3.048 dengan nilai konversi 85.19. Nilai terendah ketiga adalah 3.419 dengan nilai konversi 85.47 yang merupakan kualitas sarana dan prasarana.

Nilai tertinggi dari unsur layanan yaitu kesesuaian/kewajaran biaya mendapatkan nilai 3.944 dengan nilai konversi 98.59. Nilai tertinggi kedua adalah prosedur pelayanan, yaitu 3.563 dengan nilai konversi 89.08. Nilai tertinggi ketiga unsur pelayanan adalah kesesuaian persyaratan dan perilaku petugas pelayanan yang mendapatkan nilai sama 3.559 dengan nilai konversi 88.96

Analisis Penilaian 9 Unsur Pelayanan

a. U1 Kesesuaian Persyaratan

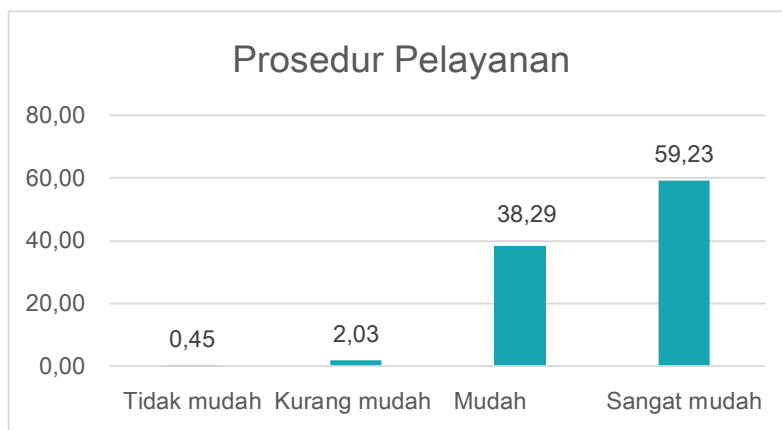
Unsur pelayanan U1 Kesesuaian Persyaratan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Tidak Sesuai', 'Kurang Sesuai', 'Sesuai' dan 'Sangat Sesuai'. Banyaknya pilihan 'Sangat Sesuai' menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Kesesuaian Persyaratan yang dapat dilihat pada Gambar 3. Pilihan 'Sangat Sesuai' memperoleh persentase tertinggi, yaitu sebesar 56,76%. Pilihan 'Sesuai' memperoleh presentase 42,34% diikuti pilihan 'Kurang Sesuai' sejumlah 0,90%.



Gambar 3. Pilihan Responden Pada Unsur Kesesuaian Persyaratan

b. U2 Prosedur Pelayanan

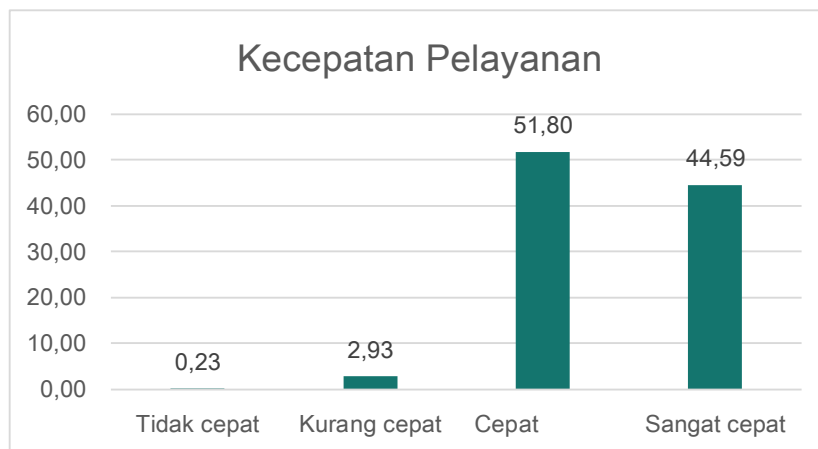
Unsur pelayanan U2 Prosedur Pelayanan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Sangat Mudah', 'Mudah', 'Kurang Mudah' dan 'Tidak Mudah'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Prosedur Pelayanan. Pada pilihan 'Sangat Mudah' yang memperoleh hasil tertinggi, yaitu 59,23% diikuti pilihan 'Mudah' sebesar 38,29%. Namun, masih terdapat responden yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pilihan 'Kurang Mudah' dan 'Tidak Mudah' dengan presentase masing-masing 2,03% dan 0,45% pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta



Gambar 4. Pilihan Responden Pada Unsur Prosedur Pelayanan

c. U3 Kecepatan Pelayanan

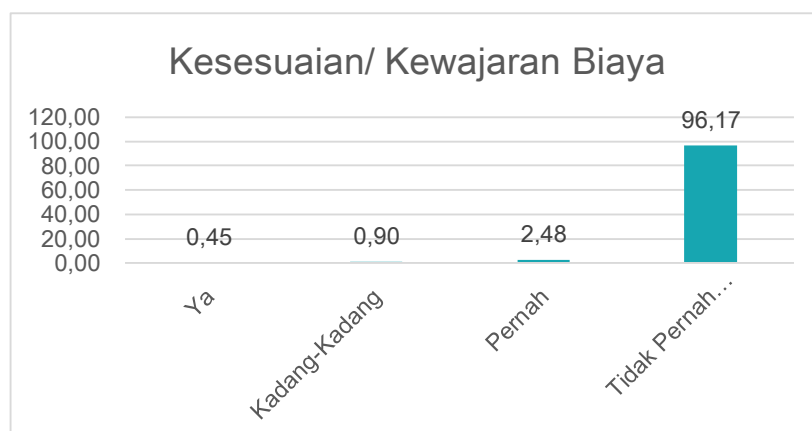
Unsur pelayanan U3 Kecepatan Pelayanan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Sangat Cepat', 'Cepat', 'Kurang Cepat' dan 'Tidak Cepat'. Responden sebagian besar merasa puas dengan Unsur Kecepatan Pelayanan. Hal ini ditunjukkan pada Gambar 5 yang memperlihatkan pilihan 'Cepat' merupakan pilihan terbanyak responden. Pilihan Cepat memiliki presentase sebesar 51,80% dan pilihan Sangat Cepat sebesar 44,59%.



Gambar 5. Pilihan Responden Pada Unsur Kecepatan Pelayanan

d. Kesesuaian/Kewajaran Biaya

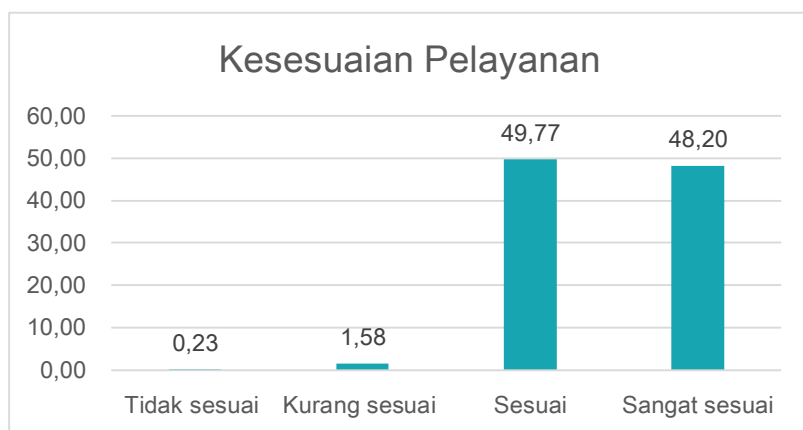
Unsur pelayanan U4 Kesesuaian/Kewajaran Biaya terdiri dari empat pilihan yaitu 'Tidak Pernah Sama Sekali', 'Pernah', 'Kadang-Kadang' dan 'Ya'. Responden merasa puas dengan Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya terlihat pada Gambar 6 yang menunjukkan persentase pilihan pada 'Tidak Pernah Sama Sekali' mencapai 96,17%. Persentase 2,48% pada pilihan 'Pernah', 0,90% pada pilihan 'Kadang-Kadang' dan 0,45% pada pilihan 'Ya' dimungkinkan terjadi ketika responden melakukan pemenuhan persyaratan melalui penggandaan dokumen (Fotocopy) yang disalahartikan sebagai biaya layanan



Gambar 6. Pilihan Responden Pada Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya

e. U5.Kesesuaian Pelayanan

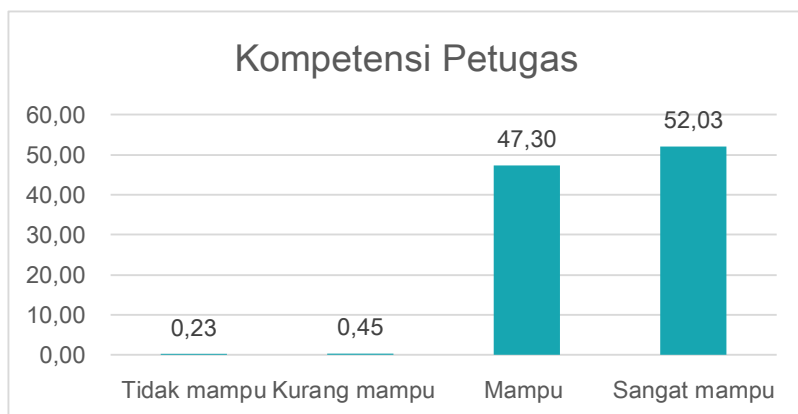
Unsur pelayanan U5. Kesesuaian Pelayanan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Tidak Sesuai', 'Kurang Sesuai', 'Sesuai' dan 'Sangat Sesuai'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Kesesuaian Pelayanan dengan banyaknya pilihan pada 'Sesuai' dan 'Sangat Sesuai' yang dapat dilihat pada Gambar 7. Pilihan Sesuai memperoleh persentase sebesar 49,77% dan pilihan Sangat Sesuai sebesar 48,20%. Akan tetapi, masih ada responden yang merasa kurang puas dengan unsur Kesesuaian Pelayanan tercermin dari presentase 1,58% dari pilihan 'Kurang Sesuai' dan 0,23% pilihan 'Tidak Sesuai'.



Gambar 7. Pilihan Responden Pada Unsur Kesesuaian Pelayanan

f. Kompetensi Petugas

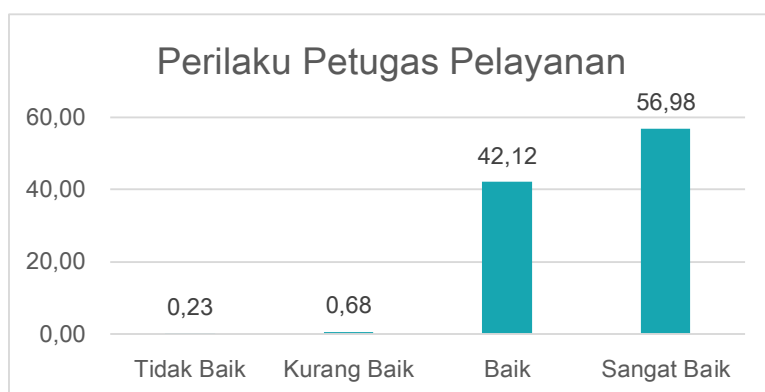
Unsur pelayanan U6 Kompetensi Petugas terdiri dari empat pilihan yaitu 'Sangat Mampu', 'Mampu', 'Kurang Mampu' dan 'Tidak Mampu'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Kompetensi Petugas dengan banyaknya pilihan pada 'Sangat Mampu' dan 'Mampu' yang dapat dilihat pada Gambar 8. Pilihan 'Sangat Mampu' memperoleh persentase sebesar 52,03% dan pilihan Mampu sebesar 47,30%. Namun, masih terdapat responden yang merasa tidak puas dengan unsur Kompetensi Petugas tercermin pada pilihan 'Kurang Mampu' sejumlah 0,45% dan pilihan 'Tidak Mampu' 0,23%.



Gambar 8. Pilihan Responden Pada Unsur Kompetensi Petugas

g. Perilaku Petugas Pelayanan

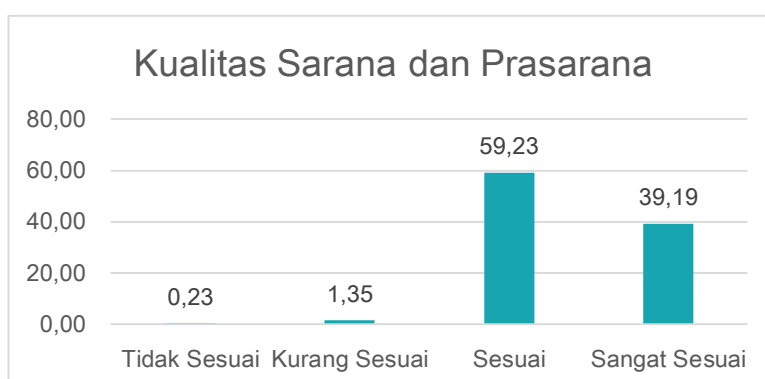
Unsur pelayanan U7 Perilaku Petugas Pelayanan terdiri dari empat pilihan yaitu 'Sangat Baik', 'Baik', 'Kurang Baik' dan 'Tidak Baik'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan banyaknya pilihan pada 'Sangat Baik' dan 'Baik' yang dapat dilihat pada Gambar 9. Pilihan 'Sangat Baik' memperoleh persentase sebesar 56,98% dan pilihan Baik sebesar 42,12%. Namun, masih terdapat responden yang merasa tidak puas dengan unsur Perilaku Petugas Pelayanan tercermin pada pilihan 'Kurang Baik' sejumlah 0,68% dan pilihan 'Tidak Baik' 0,23%



Gambar 9. Pilihan Responden Pada Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

h. Kualitas Sarana dan Prasarana

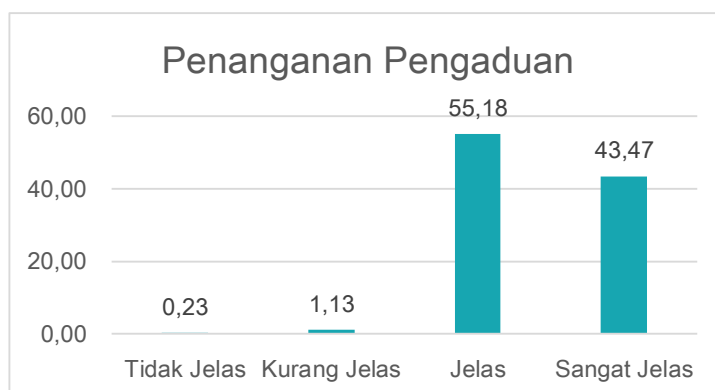
Unsur pelayanan U8 Kualitas Sarana dan Prasarana terdiri dari empat pilihan yaitu 'Tidak Sesuai', 'Kurang Sesuai', 'Sesuai' dan 'Sangat Sesuai'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Penanganan Pengaduan dengan banyaknya pilihan 'Sesuai' dan 'Sangat Sesuai' yang dapat dilihat pada Gambar 10. Pilihan 'Sesuai' memperoleh persentase sebesar 59,23% dan pilihan 'Sangat Sesuai' sebesar 39,19%. Namun, masih terdapat responden yang merasa tidak puas dengan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana tercermin pada pilihan 'Kurang Sesuai' sejumlah 1,35% dan pilihan 'Tidak Sesuai' 0,23%.



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 Jelas', 'Jelas', 'Kurang Jelas' dan 'Tidak Jelas'. Mayoritas responden merasa puas dengan Unsur Penanganan Pengaduan dengan banyaknya pilihan pada 'Jelas' dan 'Sangat Jelas' yang dapat dilihat pada Gambar 11. Pilihan 'Jelas' memperoleh persentase sebesar 55,18% dan pilihan 'Sangat Jelas' sebesar 43,47%. Namun, masih terdapat responden yang merasa tidak puas dengan unsur Penanganan Pengaduan tercermin pada pilihan 'Kurang Jelas' sejumlah 1,13% dan pilihan 'Tidak Jelas' sejumlah 0,23%.



Gambar 11. Pilihan Responden Pada Unsur Penanganan Pengaduan

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 Delapan 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 dan layanan legalisir.

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

NO.	JENIS PELAYANAN	IKM	KRITERIA
1	Akta Kelahiran	90,064	Sangat Baik
2	Akta Kematian	86,772	Baik
3	Akta Perkawinan Perceraian	89,352	Sangat Baik
4	Kartu Identitas Anak (KIA)	89,957	Sangat Baik
5	Kartu Keluarga (KK)	88,242	Baik
6	KTP Elektronik	87,685	Baik
7	Pindah Penduduk	86,883	Baik
8	Legalisir	89,683	Sangat Baik
9	Lainnya	88,298	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 90,064 yang diikuti oleh layanan Kartu Identitas Anak (KIA) sebesar 89,957.

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 97,60 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Penanganan Pengaduan dengan nilai IKM sebesar 86,54 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	3,635	90,87	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,538	88,46	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,577	89,42	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,904	97,60	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,481	87,02	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,596	89,90	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,750	93,75	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,481	87,02	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,462	86,54	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 98,81 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM sebesar 82,14 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	3,524	88,10	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,524	88,10	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,381	84,52	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,952	98,81	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,381	84,52	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,429	85,71	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,429	85,71	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,286	82,14	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,333	83,33	Baik

c. Akta Perkawinan

Tabel 8 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Akta Perkawinan. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai sempurna yaitu 100 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Prosedur Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM sebesar 87,50 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 8 Nilai IKM Jenis Layanan Akta Perkawinan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,667	91,67	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,500	87,50	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,333	83,33	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	100,00	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,500	87,50	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,667	91,67	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,333	83,33	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,500	87,50	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,667	91,67	Sangat Baik

d. Legalisir

Tabel 9 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Legalisir. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai sempurna yaitu 100 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Penanganan Pengaduan dengan nilai IKM sebesar 84,52 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 9 Nilai IKM Jenis Layanan Legalisir

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,714	92,86	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,619	90,48	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,429	85,71	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	100,00	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,476	86,90	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,571	89,29	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,619	90,48	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,476	86,90	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,381	84,52	Baik

e. Kartu Keluarga

Tabel 10 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Kartu Keluarga. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai 99,49 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai IKM sebesar 84.25 yang berkategori Baik.

Tabel 10 Nilai IKM Jenis Layanan Legalisir

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,521	88,01	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,534	88,36	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,452	86,30	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,979	99,49	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,486	87,16	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,479	86,99	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,527	88,18	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,370	84,25	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,418	85,45	Baik

f. Pindah Datang

Tabel 11 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Pindah datang. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai 98,61 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Prosedur Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan dan Kesesuaian Pelayanan dengan nilai IKM masing-masing sebesar 83,33 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 11 Nilai IKM Jenis Layanan Pindah datang

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,500	87,50	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,333	83,33	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,278	81,94	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,944	98,61	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,333	83,33	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,500	87,50	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,444	86,11	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,444	86,11	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,500	87,50	Baik

g. KTP-Elektronik

Tabel 12 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan KTP Elektronik. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai 97,92 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Prosedur Pelayanan dengan nilai IKM sebesar 82,50 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 12 Nilai IKM Jenis Layanan KTP-Elektronik

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,542	88,54	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,608	90,21	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,350	83,75	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,917	97,92	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,450	86,25	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,442	86,04	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,525	88,13	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,433	85,83	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,300	82,50	Baik

h. Kartu Identitas Anak

Tabel 13 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Kartu Identitas Anak. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai 98,08 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur pelayanan Kualitas Sarana dan Prasarana dan Penanganan Pengaduan dengan nilai IKM sebesar 86,54 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 13 Nilai IKM Jenis Layanan Kartu Identitas Anak

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,615	90,38	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,615	90,38	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,538	88,46	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,923	98,08	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,538	88,46	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,615	90,38	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,615	90,38	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,462	86,54	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,462	86,54	Baik

i. Lainnya

Tabel 14 menunjukkan data nilai IKM sembilan unsur pelayanan pada layanan Lainnya. Nilai IKM tertinggi terletak pada unsur pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang bernilai 97,87 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur dengan nilai IKM terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai IKM masing-masing sebesar 80,85 yang termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 14 Nilai IKM Jenis Layanan Lainnya

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Kriteria
1	2	3	4	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,574	89,36	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,638	90,96	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,255	81,38	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,915	97,87	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,426	85,64	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,660	91,49	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,617	90,43	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,468	86,70	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,234	80,85	Baik

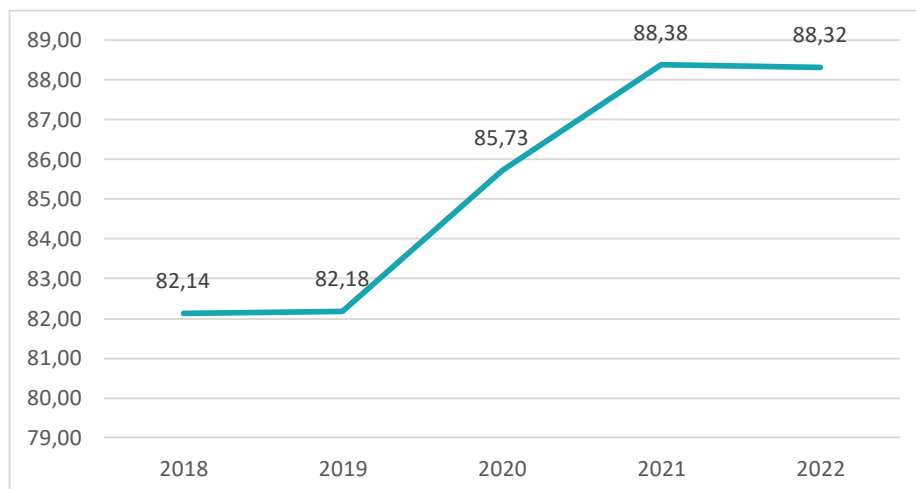
Rencana Tindak Lanjut

No.	Tiga Unsur Layanan Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Tahun 2022		Tahun 2023		Keterangan
			TW III	TW IV	TW I	TW II	
1	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan kinerja tim pengelola pengaduan	√	√	√	√	Kecepatan petugas dalam merespon pengaduan
2	Kecepatan Pelayanan	meningkatkan kecepatan dalam penyelesaian layanan	√ 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 terintegrasi (3 in 1)	√	√	√	√	dilaksanakan inovasi layanan serah terima (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
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Penambahan dan perbaikan fasilitas ruangan yang sudah rusak	pengadaan sarpras dan papan petunjuk dan perbaikan fasilitas yang rusak	perbaikan fasilitas yang rusak	merehab gedung layanan	penambahan dan perbaikan fasilitas ruang layanan	

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 :



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 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.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester I 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 88.32.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, kecepatan pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kesesuaian/kewajaran biaya, prosedur pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan.

Kota Yogyakarta, Agustus 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



(Dra. SEPTI SRI REJEKI)

NIP. 196809231995032007

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

 diahayupn7@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

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

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
--

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuansbb:

- 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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	0
4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	0
5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	0
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	0
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
10	3	4	3	4	3	3	4	3	3	0
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	0
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3	0
14	3	4	3	4	3	3	4	4	4	0
15	3	4	4	4	3	3	4	3	3	0
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
17	3	4	4	4	3	3	4	4	4	0
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
19	3	4	3	4	3	3	4	3	3	0
20	4	3	3	4	3	3	4	4	3	0

435	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
437	4	4	3	4	4	4	4	3	4	0
438	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
443	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
ΣNilai /Unsur	1580	1582	1513	1751	1536	1559	1580	1518	1498	
NRR / pertanyaan	3,559	3,563	3,408	3,944	3,459	3,511	3,559	3,419	3,374	
Jumlah seluruh unsur	14117									
SKOR KM Total	88,320									
IKM Unit pelayanan	88,320									

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	3,559	88,96	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,563	89,08	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,408	85,19	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,944	98,59	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,459	86,49	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,511	87,78	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,559	88,96	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,419	85,47	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,374	84,35	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 88,320

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi lainnya terkait SKM

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

Media Pelayanan	Jenis Layanan	Link/ Nomor WhatsApp
Jogja Smart Service (JSS)	- KTP-EL - Kartu Identitas Anak (KIA) - Akta Kelahiran - Akta Kematian - Konsolidasi Data - Update Data Perkawinan	jss.jogjakota.go.id
WhatsApp	- Pendaftaran Penduduk (KK dan Mutasi Penduduk) - Pendaftaran Akta Perkawinan dan Perceraian - Konsultasi Pencatatan Sipil - Konsultasi bagi warga yang NIK-nya tidak bisa digunakan di JSS	0821 3758 9077 0851 5647 4750 0695 8079 3383



- Publikasi link SKM melalui Whatsapp

