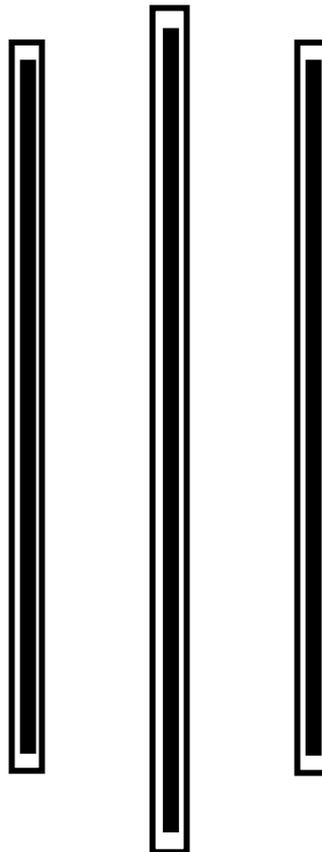




**PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI**  
**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PERIODE DESEMBER**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN WONOGIRI**  
**2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga kami dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2024 Periode Desember dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka evaluasi terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui pelaksanaan survei dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat untuk Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk menyejahterakan 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 yang 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 Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan, Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024.

Pelaksanaan survei yang meliputi penelitian dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri Tahun 2024 periode Desember ini disusun menggunakan teknik dan metode survei yang mengacu pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Melalui hasil survey ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat selaku petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik.

Kami menyadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Desember ini masih jauh dari sempurna sehingga kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey dan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, hal tersebut diharapkan agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wonogiri, Januari 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL



HERDIAN, S.IP, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 197212031993021001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	li
DAFTAR ISI.....	Iv
DAFTAR TABEL.....	V
DAFTAR GAMBAR.....	Vi
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Dasar Hukum.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	8
1.5 Ruang Lingkup.....	9
BAB II METODOLOGI SKM.....	10
2.1 Metode dan Unsur Survei.....	10
2.1.1 Metode.....	10
2.1.2 Unsur Survei.....	10
2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	11
2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data.....	12
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	14
3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan .....	14
3.2 Analisis Karakteristik Responden .....	15
3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Layanan .....	19
3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat .....	22
3.5 Rencana Tindak Lanjut .....	23
BAB IV PENUTUP .....	25
4.1 Kesimpulan .....	25
4.2 Saran .....	25
LAMPIRAN	
LAMPIRAN I Contoh Kuesioner	
LAMPIRAN II Hasil Pengolahan Data	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2	Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
Tabel 2.3	Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
Tabel 2.4	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	13
Tabel 3.1	Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan .....	14
Tabel 3.2.1	Tabel <i>Krejcic and Morgan</i> .....	15
Tabel 3.2.2	Karakteristik Responden .....	16
Tabel 3.3	Analisa Karakteristik Responden .....	19
Tabel 3.4	Nilai SKM Per Unit Pelayanan .....	22
Tabel 3.5	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Grafik Jumlah Nilai Per Unsur Layanan .....	15
Gambar 3.4	Tren Nilai SKM Tahun 2019 – 2024 .....	23

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan dikarenakan Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat sehingga baik buruknya pelayanan kepada masyarakat akan menentukan citra dari aparaturnya negara.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan unsur dan indikator serta metodologi survei yang sesuai dengan kebutuhan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang bersentuhan secara langsung kepada masyarakat melakukan survey yang ditujukan kepada semua pengguna layanan yang pernah dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan berusaha meningkatkan kinerja aparaturnya guna menghasilkan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean goverment*).

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

## 1.4 Manfaat

1. Mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Mengukur secara berkala kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;

5. Mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk dapat meningkatkan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan untuk melakukan perbaikan pelayanan guna penyusunan IKM secara nasional oleh Kementerian.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri kepada semua pihak yang menggunakan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SKM**

#### **2.1 Metode dan Unsur Survei**

##### **2.1.1 Metode**

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri menggunakan pendekatan pengukuran skala likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia, dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

##### **2.1.2 Unsur Survei**

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, unsur yang digunakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri yang terdiri dari:

1. **Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan

seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan adalah keamanan baik tempat maupun pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Kualitas sarana dan prasarana dari pemberi layanan yang dirasakan oleh penerima layanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara mandiri dengan membentuk Tim Survei dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Wonogiri dengan komposisi Tim terdiri sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 2.2  
Tim Survei Kepuasan Masyarakat

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wonogiri	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wonogiri	Ketua
3	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Anggota
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Anggota
6	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Anggota

### 2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut:

Tabel 2.3  
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

TAHAPAN SURVEI	BULAN			
	OKT	NOV	DES	JAN
Menyusun Instrumen Survei				
Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel				
Menentukan Responden				
Melaksanakan Survei				
Mengolah Hasil survei				
Menyajikan dan Melaporkan Hasil				

### 2.4 Langkah-langkah Pengolahan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dalam penghitungannya setiap unsur-unsur yang

dikaji memiliki jumlah penimbang yang sama. Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Setiap Pertanyaan Survei Masing-Masing Unsur Diberi Nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

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

## 2. Memperoleh Nilai SKM Unit Pelayanan

Untuk memperoleh nilai SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 2.4  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## BAB III

### PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

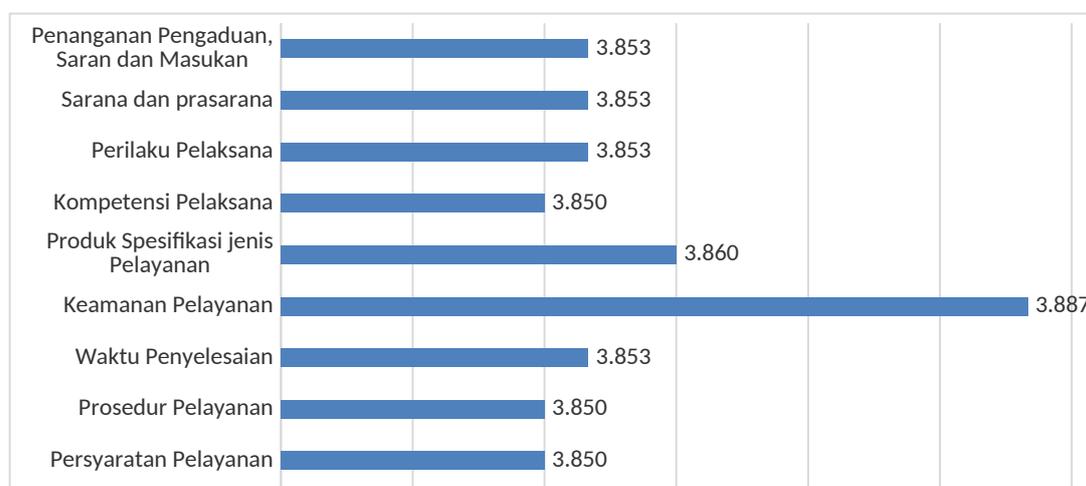
#### 3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner survei kepuasan masyarakat, maka dapat diperoleh jumlah nilai per unsur pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masing-masing unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan kuesioner sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 3.1  
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Nilai
Nilai per Unsur Layanan	1155	1155	1156	1166	1158	1155	1156	1156	1156	10.413
NRR / Unsur = Jml nilai per unsur / jml kuesioner yang terisi	3,850	3,850	3,853	3,887	3,860	3,850	3,853	3,853	3,853	34,71
Kategori Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
NRR tertbg/ unsur = NRR per unsur x 0,11	0,4235	0,4235	0,4239	0,4275	0,4246	0,4235	0,4239	0,4239	0,4239	3,82
IKM Unit pelayanan	95,45 (A atau Sangat Baik)									

Grafik 3.1 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan



### 3.2 Analisis Karakteristik Responden

Penentuan Jumlah responden dilihat dari seluruh jenis layanan yang ada dengan menggunakan variable 9 (unsur) dan diperkirakan jumlah penerima layanan tahun 2024 periode Desembet atau Triwulan IV pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam kurun waktu 1 (satu) periode adalah sebanyak kurang lebih 1400 (seribu empat ratus) orang, maka dengan menggunakan tabel sampel **Krejcie and Morgan** responden dipilih secara acak dari seluruh populasi pengguna layanan serta jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dan diolah adalah sebanyak **300 (Tiga Ratus)** orang.

Tabel 3.2.1

*Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338

Tabel 3.2.2

Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	148	49,33 %
		Perempuan	152	50,67 %
		Tidak Menyebutkan	0	0 %
2	Pendidikan	SD	19	6,33 %
		SMP	63	21,00 %
		SMA	158	52,67 %
		S1	60	20,00 %
		S2	0	0 %

		S3	0	0 %
		Tidak Menyebutkan	0	0 %
<b>3</b>	<b>Pekerjaan</b>	PNS	20	6,67 %
		TNI	18	6,00 %
		POLRI	21	7,00 %
		SWASTA	98	32,67 %
		WIRAUSAHA	74	24,67 %
		Tidak Menyebutkan	69	23,00 %
<b>4</b>	<b>Jenis Layanan</b>	Kartu Keluarga (KK) Baru	13	4,33 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Perubahan Data	34	11,33 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga	2	0,67 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Pengurangan Anggota Keluarga	3	1,00 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Hilang	2	0,67 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Rusak	0	0 %
		Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap	0	0 %
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Baru	27	9,00 %
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Perubahan Data	31	10,33 %
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Hilang	29	9,67 %
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Rusak	8	2,67 %
		Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) Antar Kab/Prov	11	3,67 %
		Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWN) Antar Kab/Prov	4	1,33 %
		Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Bagi Warga Negara Asing (WNA)	-	0 %
		Pendaftaran dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang tidak mempunyai Dokumen Kependudukan	-	0 %
		Kartu Identitas Anak (KIA) Baru	27	9,00 %
		Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Perubahan Data	21	7,00 %
		Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Hilang	0	0 %
		Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Rusak	0	0 %
		Akta Kelahiran	29	9,67 %
		Akta Kematian	32	10,67 %
		Akta Perkawinan	6	2,00 %
		Akta Perceraian	3	1,00 %
		Akta Pengakuan Anak	-	0 %
		Akta Pengesahan Anak	-	0 %
		Akta Pengangkatan Anak	-	0 %
		Akta Perubahan Nama	-	0 %
		Perubahan Status Kewarganegaraan	-	0 %
		Pembetulan Akta Pencatatan Sipil	-	0 %
		Pembatalan Akta Pencatatan Sipil	-	0 %

	Peristiwa Penting Lainnya	-	0 %
	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) Antar Kecamatan	4	1,33 %
	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) Antar Desa/Kel	3	1,00 %
	Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWNID) Antar Kecamatan	4	1,33 %
	Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWNID) Antar Desa/Kel	7	2,33 %
	Tidak Menyebutkan	0	0 %

### 3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Tabel 3.3

#### Analisa Karakteristik Responden

N	UNSUR LAYANAN	MUTU	FREKUENSI	%	ANALISIS
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)				
	1. Tidak Sesuai	A	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 84,67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,843 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori <b>"Sangat Baik"</b> dengan demikian persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pengguna layanan.
	2. Kurang Sesuai	B	0	0	
	3. Sesuai	C	45	15,00	
	4. Sangat Sesuai	D	255	85,00	
2.	Prosedur Pelayanan (U2)				
	1. Tidak Mudah	B	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 85,67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat mudah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,853 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori <b>"Sangat Baik"</b> dengan demikian sistem, mekanisme dan prosedur yang diajukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal karena sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah disahkan untuk mempermudah pengguna pelayanan dalam menerima pelayanan.
	2. Kurang Mudah	C	45	15,00	
	3. Mudah	D	255	85,00	
	4. Sangat Mudah				
3.	Waktu Penyelesaian (U3)				
	1. Tidak Cepat	A	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 84,00 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat cepat, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,833 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori <b>"Sangat Baik"</b> dengan demikian waktu penyelesaian yang dilaksanakan pada penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dalam menyelesaikan seluruh rangkaian proses penyelesaian yang diajukan oleh pengguna layanan sudah cepat. Hal ini juga karena bagian ini sudah memiliki standar baku waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.
	2. Kurang Cepat	B	0	0	
	3. Cepat	C	44	14,67	
	4. Sangat Cepat	D	256	85,33	
4.	Keamanan Pelayanan (U4)				
	1. Tidak Aman	A	0	0	hasil analisis diperoleh bahwa 88,67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat aman, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,887 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori <b>"Sangat Baik"</b> dengan demikian keamanan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal artinya pengguna pelayanan
	2. Kurang Aman	B	0	0	
	3. Aman	C	34	11,33	
	4. Sangat Aman	D	266	88,67	

merasa aman dalam menggunakan layanan yang ada di Dinas kami.

N O	UNSUR LAYANAN	MUTU	FREKUENSI	%	ANALISIS
5.	Produk Sepesifikasi Jenis Layanan (U5) 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	A B C D	0 0 42 258	0 0 14,00 86,00	Hasil analisis diperoleh bahwa 86,00 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,857 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " <b>Sangat Baik</b> " dengan demikian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai sudah sesuai antara pelayanan yang diinginkan oleh pengguna dengan hasil yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.
6.	Kompetensi Pelaksana (U6) 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	A B C D	0 0 45 255	0 0 15,00 85,00	Hasil analisis diperoleh bahwa 85,00 % dari jumlah responden memilih jawaban kompeten, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,847 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " <b>Sangat Baik</b> " dengan demikian kompetensi pelaksana yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dirasa sudah maksimal dan berkompeten dalam menyelesaikan dan memberikan pemecahan solusi bagi pengguna layanan.
7.	Perilaku Pelaksana (U7) 1. Tidak Sopan dan Ramah 2. Kurang Sopan dan Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah	A B C D	0 0 44 256	0 0 14,67 85,33	Hasil analisis diperoleh bahwa 83,67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sopan dan ramah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,833 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3.5324 – 4.00 artinya berada pada kategori " <b>Sangat Baik</b> " dengan demikian perilaku pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan dinilai sudah cukup maksimal dengan jawaban sangat sopan dan ramah paling tinggi.
8.	Kualitas sarana dan Prasarana (U9) 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik	A B C D	0 0 44 256	0 0 14,67 85,33	Hasil analisis diperoleh bahwa 83,33 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,830 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 – 4,00 artinya berada pada kategori " <b>Sangat Baik</b> " dengan demikian sarana dan prasarana yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik hal tersebut mencakup sarana dalam hal gedung dan prasarana seperti seperangkat komputer dan printer serta jaringan internet

guna kelancaran dalam melaksanakan pelayanan sudah memadai.

N	UNSUR LAYANAN	MUTU	FREKUENSI	%	ANALISIS
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)				
	1. Tidak Ada	A	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 85,33 % dari jumlah responden memilih jawaban dikelola dengan baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,850 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 – 4,00 artinya berada pada kategori " <b>Sangat Baik</b> " dengan demikian penangan pengaduan, saran dan masukan yang yang diajukan oleh pengguna layanan dapat ditindaklanjuti dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
	2. Ada tetapi tidak berfungsi	B	0	0	
	3. Berfungsi kurang maksimal	C	44	14,67	
	4. Dikelola dengan baik	D	256	85,33	

### 3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Analisis SKM dalam laporan ini berdasarkan dari pengolahan unsur pelayanan dalam kuesioner survey yang diberikan kepada para pengguna layanan. Dimana kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang sudah diterima akan digambarkan dalam bentuk table di bawah.

Tabel 3.4  
Nilai SKM Per Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,850	A	SANGAT BAIK
U2	Prosedur pelayanan	3,850	A	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,853	A	SANGAT BAIK
U4	Keamanan Pelayanan	3,887	A	SANGAT BAIK
U5	Produk spesifikasi	3,860	A	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,850	A	SANGAT BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,853	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	3,853	A	SANGAT BAIK
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,853	A	SANGAT BAIK

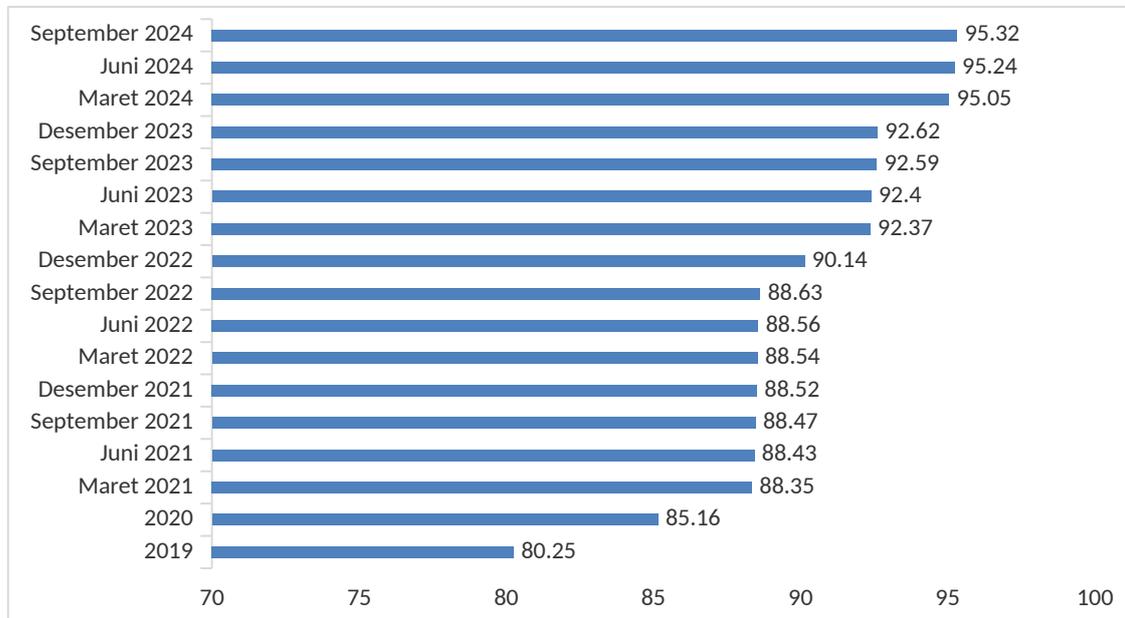
Data dari tabel diatas dapat diketahui bahwa:

1. Unsur yang memiliki nilai terbawah meliputi: Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2) dan Kompetensi Pelaksana (U6)
2. Unsur yang memiliki nilai tertinggi meliputi: Keamanan Pelayanan (U4), Produk Spesifikasi (U5) dan Waktu Penyelesaian (U3).

Dari hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa point penting yang perlu menjadi perhatian dan sebagai bahan pembahasan dalam forum konsultasi publik (FKP) terkait rencana tindak lanjut yaitu keluhan pengguna layanan terkait fasilitasi sarpras, kompetensi pelaksana dan prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil walaupun dari hasil survey sudah didapat nilai sangat baik.

Secara garis besar indeks survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat di lihat dari tren perolehan nilai SKM sebagaimana berikut:

Grafik 3.4 Tren Nilai SKM Tahun 2020 – 2023



Berdasarkan tabel diatas, bahwa tren nilai SKM dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2024 Periode September mengalami kenaikan setiap tahunnya hal tersebut karena dipengaruhi beberapa faktor:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap tahunnya selalu melakukan evaluasi dan melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mengembangkan inovasi dalam pelayanan, sehingga walaupun dalam masa pandemi tidak bisa melakukan pelayanan tatap muka namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap bisa memberikan pelayanan secara online. Hal ini mempermudah para pengguna layanan agar tetap mematuhi anjuran pemerintah namun tetap dapat mengurus administrasi kependudukan.

### 3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa survey kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur

dengan perolehan nilai terdahul tersebut guna peningkatan pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil perbaikan unsur SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan perwakilan pengguna layanan yang akan diagendakan dengan jadwal dan berita acara sebagaimana terlampir. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang akan dibahas lebih lanjut dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.5  
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	Akan dilakukan Foccus Grup Discussion (FGD) dengan dihadiri oleh beberapa perwakilan untuk mengevaluasi perihal persyaratan adminduk apakah masih relevan atau tidak.	v				Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Prosedur Pelayanan	Akan dilakukan Foccus Grup Discussion (FGD) dengan dihadiri oleh beberapa perwakilan untuk mengevaluasi perihal prosedur pelayanan adminduk apakah masih relevan atau tidak.	v				Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3.	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi pemberi layanan.	v				Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, dapat disimpulkan bahwa

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri masuk dalam konversi indeks berada pada kategori A.
- b. Tren nilai SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri mengalami kenaikan di mulai dari Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2024 Periode September.
- c. Unsur pelayanan dengan nilai terendah yang perlu untuk ditindak lanjuti perbaikannya dalam Forum Konsultasi Publik yaitu: Sarana dan prasarana, Perilaku Pelaksana, dan Waktu Penyelesaian,.

### **4.2 SARAN**

1. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diadakan 4 (empat) kali dalam setahun bisa dijadikan dasar atau bahan dalam melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.
2. Forum konsultasi publik yang diagendakan untuk membahas terkait unsur pelayanan dengan nilai terbawah dan gagasan dari masyarakat sehingga dapat ditemukan solusi perbaikan sebagai rencana tindak lanjut pelaksanaan kedepannya.

Wonogiri, Januari 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL



HERDIAN, S.IP, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197212031993021001