

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## A. LATAR BELAKANG

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat, mengingat dokumen kependudukan menjadi dasar untuk mendapatkan berbagai pelayanan publik. Salah satu untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo, menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik.

## B. DASAR HUKUM

Dasar hukum dalam melakukan SKM adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan penyelenggaraan SKM ini untuk mengetahui dan mengukur penilaian masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dapat menjadi gambaran tingkat kepuasan masyarakat dan menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kulon Progo dalam menetapkan suatu kebijakan.

#### D. SASARAN

Hasil yang ingin dicapai adalah :

1. Perbaikan standar pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur dan sarana prasarana pelayanan serta komponen lainnya; dan
2. Peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan dokumen administrasi kependudukan.

#### E. MANFAAT

Berbagai manfaat yang diharapkan meliputi :

1. Dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam pelayanan administrasi kependudukan;
2. Dapat mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan;
3. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan yang akan diambil; dan
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### F. UNSUR SKM

Dalam pelaksanaan SKM ini, unsur yang dinilai meliputi jenis layanan, penilaian terhadap pelayanan serta masukan dari masyarakat untuk peningkatan pelayanan. Survei ini dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Setda Kab. Kulon Progo sebagaimana yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### G. RESPONDEN

Pelaksanaan survei dilakukan di Tahun 2019 dan dilakukan terhadap 150 orang responden. Survei dilakukan terhadap responden yang telah selesai mendapatkan pelayanan, baik pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil.

#### H. HASIL SKM

Hasil dari survey tersebut adalah

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan pelayanan	3,2
2	Kemudahan Prosedur	3,187
3	Jangka waktu penyelesaian	2,993
4	Kewajaran biaya	3,667
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,147
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,193
7	Sikap petugas	3,327
8	Kelengkapan sarana aduan	3,093
9	Kualitas/kondisi sarana	3,167
10	Maklumat pelayanan	4

11	Kejelasan petugas	4
12	Penunjuk arah	3,007
<b>Hasil rata-rata</b>		3,318
<b>IKM Unit Layanan</b>		<b>82,959 (Baik)</b>

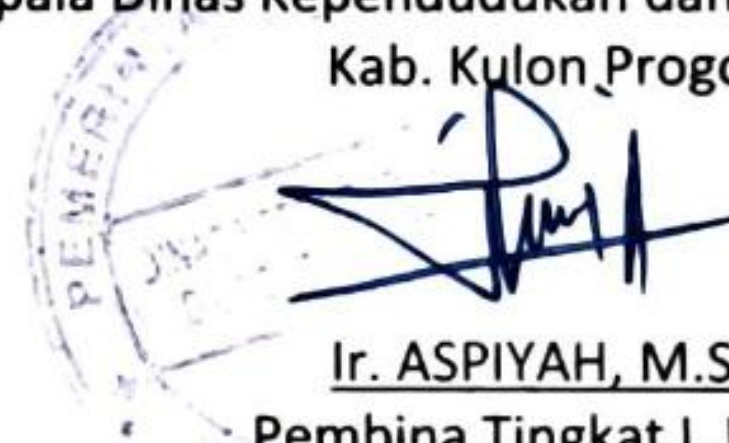
Terhadap usul dan saran masyarakat, telah ditindaklanjuti sebagai berikut:

1. Penambahan petugas pelayanan, penjaga mesin antrian dan satpam sudah diusulkan ke BKPP tetapi belum terealisasi.
2. Dalam pelayanan akta kelahiran dan akta kematian dilakukan melalui SIAK online di Desa, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif.
3. Telah dilakukan pemasangan penunjuk arah sarana pelayanan.
4. Penyebarluasan informasi pelayanan dilakukan melalui berbagai media baik elektronik maupun non elektronik.

Demikian laporan hasil pelaksanaan SKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kulon Progo.

Wates, 29 Desember 2019

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kab. Kulon Progo



Ir. ASPIYAH, M.Si  
Pembina Tingkat I, IV/b  
NIP. 19680121 199603 2 001