

TAHUN 2023



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PELAKSANAAN SKM	3
2.1. Pelaksanaan SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
3.2. Jumlah Responden SKM	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2. Rencana Tindak Lanjut Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
Lampiran	12
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Periode 1 Januari – 20 November 2023 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website ESKM Kabupaten Karanganyar dengan alamat URL www.eskm.karanganyarkab.go.id dengan link kuesioner <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/12/344> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM Disdukcapil Kabupaten Karanganyar, dilanjutkan dengan pembuatan laporan hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah 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** : 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing dikarenakan kuesioner yang disampaikan adalah secara daring. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner tanggal 1 Januari s.d. 20 November 2023;
2. Pengolahan kuesioner : tanggal 21 dan 22 November 2023;
3. Laporan Hasil SKM: tanggal 23 November 2023.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah sebanyak kurang lebih 1200 pemohon. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 291 responden.

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
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 281 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
1.	SD/Sederajat	4	1,42 %
2.	SMP – SMA/Sederajat	130	46,26 %
3	DI – DIII/Sederajat	32	11,39 %
4.	DIV – S1/Sederajat	101	35,95 %
5.	S2 – S3/Sederajat	14	4,98 %
TOTAL		281	100.00 %

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jml	Prosentase
1	PNS	29	10,32 %
2	TNI, POLRI	4	1,42 %
3	BUMN	0	0 %
4	Wiraswasta, Wirausaha	20	7,12 %
5	Swasta	70	24,91 %
6	Pensiunan	3	1,06 %
7	Pelajar, Mahasiswa	23	8,19 %
8	Ibu Rumah Tangga	0	0 %
9	Lainnya	132	46,98 %
Total		281	100,00%

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	149	53.02 %
2	Perempuan	132	46,98 %
TOTAL		281	100 %

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

No.	Kelompok Umur Responden	Jumlah	Presentase
1.	17-20	26	9,25 %
2.	21-25	31	11,03 %

No.	Kelompok Umur Responden	Jumlah	Presentase
3.	26-30	45	16,01 %
4.	31-35	52	18,50 %
5.	36-40	42	14,95 %
6.	41-45	35	12,46 %
7.	46-50	12	4,27 %
8.	51-55	30	10,68 %
9.	56-60	6	2,14 %
10.	61-65	1	0,36 %
11.	66+	1	0,36 %
Total		281	100,00%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM Kabupaten Karanganyar dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.267	81,68	B	Baik
2	Prosedur	3.31	82,75	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.16	79	B	Baik
4	Biaya	3.865	96,63	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.253	81,33	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.263	81,58	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.238	80,95	B	Baik
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.032	75,8	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.666	91,65	A	Sangat Baik
NILAI IKM		3,370	83,4	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 281 Responden					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kelengkapan sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 75,8 Selanjutnya unsur waktu pelayanan dengan nilai 79 adalah nilai terendah kedua dan unsur perilaku pelaksana dengan nilai 80,95 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 96,63 kedua adalah dari unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 91,65 dan yang ketiga adalah unsur Prosedur dengan nilai 82,75.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring dan luring didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana merupakan elemen yang penting dalam pelayanan sehingga sarana dan prasarana yang nyaman dan representatif sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan yang baik;
2. Kecepatan waktu dalam mengurus dokumen/mendapatkan informasi juga merupakan elemen penting yang diperlukan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan Adminduk;
3. Perilaku, keramahan dan kompetensi petugas yang sudah bagus agar ditingkatkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur kelengkapan sarana dan prasarana, waktu pelayanan dan perilaku pelaksana.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM diselenggarakan setiap periode pelaporan hasil SKM yang telah dilaksanakan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 – 20
November 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2023)				Penanggung Jawab
			Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menata fasilitas dan sarana prasarana yang ada pada gedung baru Disdukcapil Kabupaten Karanganyar supaya dapat segera dilakukan relokasi dari gedung yang lama dan segera dapat digunakan serta mendata dan melengkapi fasilitas sebelumnya yang belum tersedia.				√	Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mensosialisasikan pelayanan online melalui website pelayanan online paklay dan melalui admin paklay desa 2. Membuatkan jadwal istirahat secara bergilir bagi petugas pelayanan yang berada di <i>Front Office</i>. 3. Menambah jumlah loket pelayanan <i>Front Office</i> 	√	√	√	√	Semua bagian /Bidang
3	Perilaku Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan monev atas perilaku kinerja pegawai, Monev pelaksanaan kode etik pegawai. 2. Memberikan arahan dan pembinaan kepada pegawai; 	√	√	√	√	Semua bagian /Bidang

BAB V

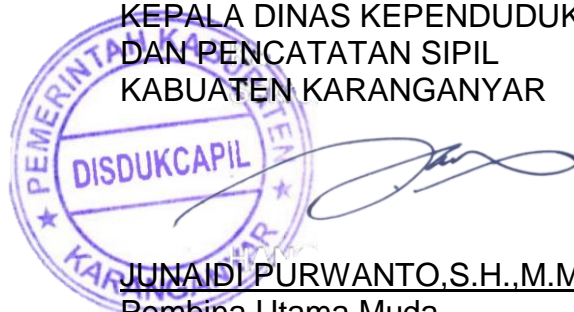
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode 1 Januari – 20 November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,4.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan dan perilaku pelaksana/pegawai;
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Penanganan pengaduan dan prosedur pelayanan.

Karanganyar, November 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR



JUNAIDI PURWANTO, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680607 199303 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan survey secara daring dengan menggunakan www.eskm.karanganyarkab.go.id, sedangkan secara langsung/luring dengan dibagikan kepada masyarakat pengguna secara langsung di Kantor Disdukcapil Karanganyar dengan sebelumnya membuat kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan :		<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan :		<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
		<input type="checkbox"/> Lainnya :	

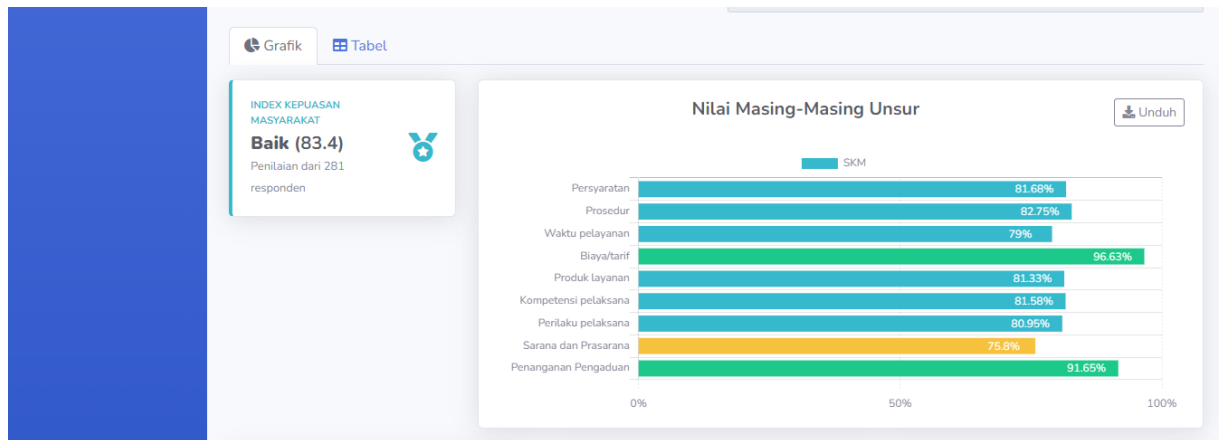
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring maupun secara langsung di Disdukcapil Karanganyar Kuesioner daring menggunakan link kemudian dihasilkan link <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/12/14> dan pengguna layanan dapat mengisi kuesioner tentang pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar.



Demografi Responden

Pilihan Responden

Nilai	Jml
Sangat Baik	79
Baik	157
Kurang Baik	36
Tidak Baik	9
Total	281

Gender Responden

Jenis Kelamin	Jml
Laki-laki	149
Perempuan	132
Total	281

Pekerjaan	Jml
	3
LAINNYA	132
MAHASISWA	18
PELAJAR	5
PNS	29
POLRI	1
SWASTA	70
TNI	3
WIRASWASTA	20
Total	281

Pendidikan	Jml
	2
DI	6
DII	2
DIII	24
DIV	6
S1	95
S2	14
SD	2
SMA	117
SMP	13
Total	281



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jl. Kapten Mulyadi Cangakan Karanganyar Telp. (0271) 495035
Website: www.disdukcapil.karanganyarkab.go.id email: disdukcapil@karanganyarkab.go.id 57711

Karanganyar, 28 Juni 2023

Nomor : 005/1341/VI/2023

Sifat : Penting

Lampiran : -

Hal : UNDANGAN

Kepada
Yth. Kepala Bidang, Kasubag Umum,
dan Analis Kebijakan
Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Karanganyar

di –

Karanganyar

Mengharap dengan hormat kehadiran saudara besok pada:

Hari / Tanggal : Kamis, 29 Juni 2023

Pukul : 10.00 WIB - Selesai

Tempat : Ruang Zoom Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Karanganyar

Keperluan : Rapat Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM 2022

Demikian untuk menjadikan perhatian.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR



Junaidi Purwanto, S.H., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 19680607 19931 004



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jl. Kapten Mulyadi Cangkan Karanganyar Telp. (0271) 495035
Website: www.disdukcapil.karanganyarkab.go.id email: disdukcapil@karanganyarkab.go.id 57711

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Kamis, 29 Juni 2023
Waktu : Pukul 10.00 WIB – selesai
Tempat : Ruang Zoom Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM 2022

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Junaidi Purwanto, S.H., M.M.	Kepala Dinas	1.
2	Wardoyo, S.H., M.M.	Sekretaris	2.
3	Ari Isafandi, S.Hut., M.Si.	Kabid PIAK & PD	3.
4	Erwanto Budi Santoso, S.Sos., M.Si.	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	4.
5	Sri Retnani, S.H., M.M.	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	5.
6	Sumantri, S.Sos.	Kasubag Umum	6.
7	Dra. Wiwik Rubiyanti	Analisis Kebijakan	7.
8	Sugianta, S.H.	Analisis Kebijakan	8.
9	Arip Purwanto, S.S.T.P., M.Si.	Analisis Kebijakan	9.
10	Mulyono Puji Sasmito, S.Sos.	Analisis Kebijakan	10.
11	Yuli Nurwanti, S.Sos., M.M.	Analisis Kebijakan	11.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR



Junaidi Purwanto, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680607 199303 1 004

**NOTULEN RAPAT MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT SKM TAHUN
2022 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KARANGANYAR**

Hari/Tanggal : Kamis, 29 April 2023
Waktu : 10.00 WIB – selesai
Tempat : Ruang zoom Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar
Agenda Rapat : Pembahasan mengenai tindak lanjut terhadap tiga unsur nilai terendah pada SKM tahun 2022.
Pemimpin Rapat : Junaidi Purwanto, S.H., M.M. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar
Notulis : Sumantri, S.Sos.

Pembahasan Rapat :

Pada hari Kamis, 29 Juni 2023, telah dilaksanakan Rapat monitoring dan evaluasi tindak lanjut hasil SKM tahun 2022.

- a. Maksud dan Tujuan
Meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
- b. Ruang Lingkup
Adalah kegiatan survei kepuasan masyarakat tahun 2022 dan evaluasi tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan
- c. Kegiatan yang Dilaksanakan
Kegiatan monev dilaksanakan setiap semester, akan tetapi tidak menutup kemungkinan dilakukan setiap saat. Pada semester I ini dilakukan pembahasan mengenai tindak lanjut terhadap tiga unsur terendah dalam SKM tahun 2022.
- d. Bentuk tindak lanjut perbaikan dari hasil survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar meliputi:
 1. Peningkatan Sarana dan Prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan pembangunan gedung baru
 2. Mereview Standar Pelayanan dan SOP
 3. Melaksanakan Monev pelaksanaan tugas
 4. Melakukan monev atas perilaku kinerja pegawai, Monev pelaksanaan kode etik pegawai dilakukan oleh semua bidang. Pelaksanaan Kode Etik berdasarkan pada 121 Tahun 2016 tentang Kode Etik Pegawai Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar
 5. Memberikan arahan dan pembinaan kepada pegawai
 6. Melaksanakan *Capacity Building* untuk peningkatan kinerja dan etos kerja pegawai

Notulis,



Sumantri, S.Sos.

NIP. 19761122 199703 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jl. Kapten Mulyadi Cangakan Karanganyar Telp. (0271) 495035

Website: www.disdukcapil.karanganyarkab.go.id email: disdukcapil@karanganyarkab.go.id 57711

LAPORAN

MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2022 DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

SEMESTER I (JANUARI – JUNI 2023)

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. Hal tersebut bertujuan sebagai alat monitoring dan evaluasi bagi instansi untuk melakukan perbaikan berkesinambungan terhadap pelayanan yang diberikan yang mencakup persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maupun penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini memberikan gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab dari penyelenggara pelayanan terhadap pengguna layanan. Tindak lanjut ini berdasarkan tiga unsur terendah yang diketahui berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, Perilaku Pelaksana.

Tindak lanjut pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini akan menjadi alat penting untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang selama ini ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jl. Kapten Mulyadi Cangakan Karanganyar Telp. (0271) 495035

Website: www.disdukcapil.karanganyarkab.go.id email: disdukcapil@karanganyarkab.go.id 57711

2. Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang selama ini telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
3. Mendorong adanya perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai penyelenggara pelayanan publik.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari laporan ini adalah kegiatan survei kepuasan masyarakat tahun 2022 dan evaluasi tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan.

4. Dasar

Dasar pembuatan laporan sebagai berikut:

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 Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Identifikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Identifikasi 3 unsur terendah dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan meliputi:

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan elemen yang penting dalam pelayanan sehingga sarana dan prasarana yang nyaman dan representative sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan yang baik.

2. Kecepatan waktu pelayanan



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jl. Kapten Mulyadi Cangakan Karanganyar Telp. (0271) 495035

Website: www.disdukcapil.karanganyarkab.go.id email: disdukcapil@karanganyarkab.go.id 57711

Kecepatan waktu dalam mengurus dokumen/mendapatkan informasi juga merupakan elemen penting yang diperlukan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan Adminduk.

3. Perilaku

Perilaku, keramahan dan kompetensi petugas yang sudah bagus agar ditingkatkan.

C. Tindak Lanjut Perbaikan

Bentuk tindak lanjut perbaikan dari hasil survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar meliputi:

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

Peningkatan sarana dan prasarana direalisasikan dengan adanya pengadaan gedung baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Pembangunan gedung baru ini sedang dalam tahap pelaksanaan dan dijadwalkan selesai pada tanggal 15 September 2023.

2. Waktu Pelayanan

Bentuk tindak lanjut mengenai waktu pelayanan meliputi:

1. Mereview Standar Pelayanan dan SOP telah dilakukan, sesuai dengan SK SPP Nomor 930/30 Tahun 2023 telah mengatur bahawasannya waktu pelayanan dokumen Adminduk adalah 24 jam.

2. Melaksanakan Monev pelaksanaan tugas telah dilakukan melalui aplikasi Aku Melayani yang memuat mengenai aktivitas harian dari ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Dalam pelaksanaannya validasi dan monitoring terhadap aktivitas kinerja dari para staf dilakukan oleh Kepala Bidang masing-masing bidang.

3. Perilaku Pelaksana

Bentuk tindak lanjut dalam unsur perilaku pelaksana meliputi:



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jl. Kapten Mulyadi Cangakan Karanganyar Telp. (0271) 495035

Website: www.disdukcapil.karanganyarkab.go.id email: disdukcapil@karanganyarkab.go.id 57711

1. Melakukan monev atas perilaku kinerja pegawai, Monev pelaksanaan kode etik pegawai dilakukan oleh semua bidang. Pelaksanaan Kode Etik berdasarkan pada 121 Tahun 2016 tentang Kode Etik Pegawai Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar. Hasil monitoring dan evaluasi dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:
 - a. Semua pegawai telah menggunakan atribut sesuai dengan ketentuan
 - b. Semua pegawai telah memberikan penjelasan sesuai dengan ketentuan dengan sopan dan jelas kepada pengguna layanan.
 - c. Semua pegawai telah melakukan proses layanan sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan.
 - d. Semua pegawai telah proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

Sebagai bentuk apresiasi kepada pegawai teladan diberikan penghargaan atas kinerja dan kepatuhan terhadap aturan Kode Etik Pegawai Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Memberikan arahan dan pembinaan kepada pegawai telah dilakukan dengan mengadakan rapat koordinasi teknis petugas pelayanan pada tanggal 28-29 April 2023 guna memberikan arahan dan pembinaan langsung kepada petugas pelayanan mengenai teknis pelayanan bagi pemohon yang datang langsung serta menyamakan persepsi dari petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar guna meningkatkan kompetensi pegawai pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
3. Melaksanakan *Capacity Building* untuk peningkatan kinerja dan etos kerja pegawai sudah dilaksanakan pada tanggal 16 - 20 Maret 2023. *Capacity Building* diikuti oleh seluruh karyawan dan karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jl. Kapten Mulyadi Cangakan Karanganyar Telp. (0271) 495035

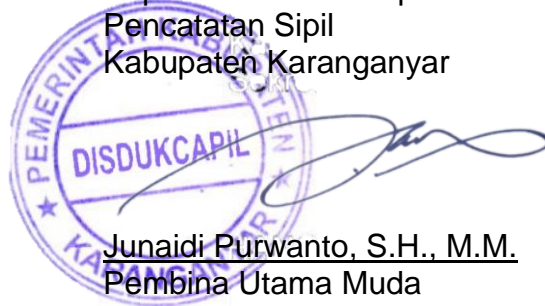
Website: www.disdukcapil.karanganyarkab.go.id email: disdukcapil@karanganyarkab.go.id 57711

dan etos kerja dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Dibuat di Karanganyar

Pada tanggal 3 Juli 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Karanganyar



Junaidi Purwanto, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680607 199303 1 004