



**KARTU KELUARGA**  
No. 1234567890000000



**SEMESTER I TAHUN 2022**

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**PELAYANAN KARTU KELUARGA  
SECARA MANUAL**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TEMANGGUNG**

LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)

PELAYANAN  
KARTU  
KELUARGA

DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TEMANGGUNG

TAHUN 2021

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Hasil Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# **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 mengamalkan 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 Kartu Keluarga secara manual Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. 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**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan KK secara manual dari bulan Desember 2021 – Mei 2022 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Adapun sasaran 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.

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 Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri padapelayananKartuKeluargasecara manualDinas Kependudukan dan Pencatatan SipilKabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipilKabupaten Temanggungadalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan 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 Temanggungyaitu :

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 unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2021	12
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d April 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2022	15

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2022	10
----	--------------------------------	----------	----

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari layanan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan Kartu Keluarga secara manual dari bulan Desember 2021-Mei 2022 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 7824 orang. 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 361 orang.

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

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

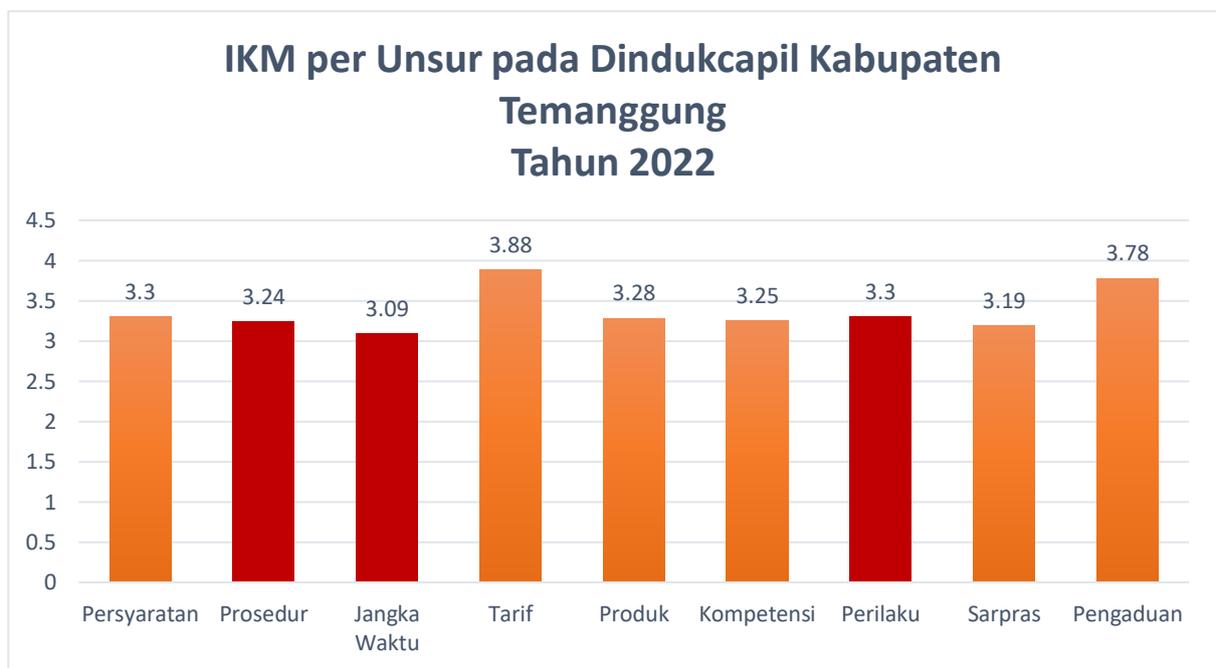
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan kartuKeluarga yang diperoleh yaitu 361 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	161	44%
		PEREMPUAN	200	56%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	55	15%
		SLTP	55	15%
		SLTA	132	36%
		DIII	56	16%
		SI	62	17%
		Tidak Mengisi	1	1%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	39	11%
		SWASTA	119	33%
		WIRUSAHA	129	36%
		PETANI	2	0,5%
		PELAJAR	2	0,5%
		LAINNYA	70	19%

#### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,30	3,24	3,09	3,88	3,28	3,25	3,30	3,19	3,78
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	83,41(Bataubaik)								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Kartu Keluarga

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.09. Selanjutnya Saran dan Prasarana Layanan yang mendapatkan nilai 3.19 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,88 dan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Ditambahkan kuota/jam pengajuan pelayanan, karena kuota penerimaan/pelayanan dibatasi dan ketika terjadi penumpukan pelayanan, ditambah personel”.
- “Sejauh ini sudah ada peningkatan dari tahun lalu, sudah lebih baik”.
- “Untuk pelayanan percetakan dokumen agar bisa dilakukan lebih cepat”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Saran prasarana masih dirasakan kurang memuaskan bagi warga, karena ruangan luas AC 2 buah besar, minuman yang tersedia air putih, akan tetapi anggaran dipangkas dikarenakan pandemic Covid.
- Waktu pelayanan masih dirasakan kurang memuaskan bagi warga, karena terkadang SIAK eror dari pusat dan jaringan internet eror.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 unsur yang paling rendah hasilnya.

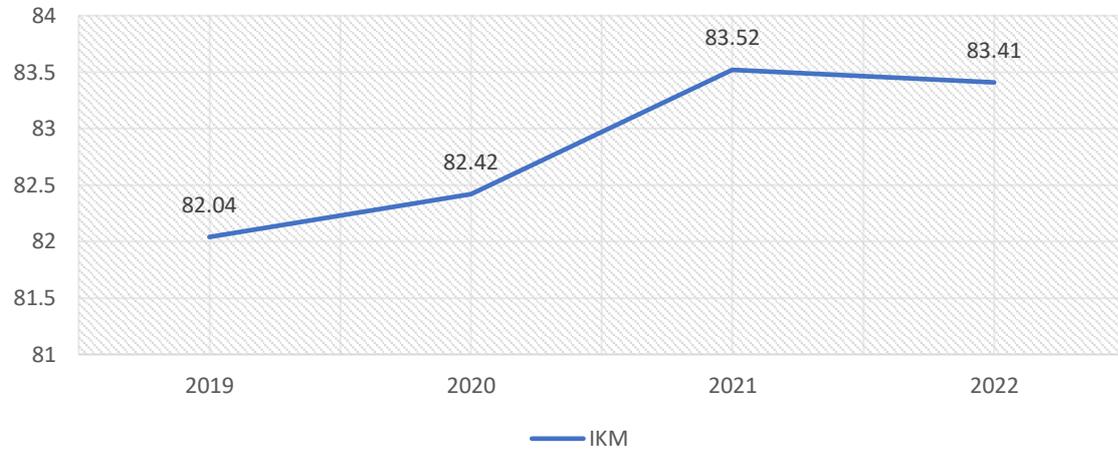
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui RapatStruktural.Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TWI	TWII	TW III	TW IV	
1	JangkaWaktu	Evaluasi SP		√			Semuabidang
2	Saranaprasarana	Menambah AC		√			Sekretariat
		Pembelianmainananak,		√			Sekretariat
		Pembelian dispenser apabilaadaanggaran		√			Sekretariat

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. 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 layananKartuKeluargasecara manualDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dilihat melalui grafik berikut :

### Nilai SKM Pelayanan Kartu Keluarga Dindukcapil Kabupaten Temanggung Tahun 2019-2022



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada pelayanan Kartu Keluarga secara manual Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan Kartu Keluarga selama satu periode mulai Desember 2021 hingga Mei 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,41. Meskipun demikian, nilai SKM Dindikcapil Kabupaten Temanggung menunjukkan konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah yaitu jangka waktu layanan 3,09 dan sarpras 3,19 menjadi prioritas perbaikan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,88 dan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78.

Kabupaten Temanggung, 31 Mei 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG



**N. BAGUS PINUNTUN, S.Sos, M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19700719 199009 1 001



## 2. Hasil Olah Data SKM

SURVEY TERHADAP PELAYANAN KK										umur		JNS KELAHIRAN				lulus				kerja							
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI									0-14	15-65	>65	LK	P	SD	SMP	SMA	D3	S2	S1	PETANI	PNS	WIRA SWASTA	PGW SWATA	LANN YA	PELAJAR	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9																		
377																											
378																											
379																											
380																											
381																											
382																											
383																											
384																											
385																											
386																											
387																											
388																											
389																											
390																											
391																											
392																											
393																											
394																											
395																											
396																											
397																											
398																											
399																											
400																											
401																											
402																											
403	TOTAL NILAI PER UNSUR	1193	1171	1116	1402	1184	1175	1192	1152	1364																	
404	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3.30	3.24	3.09	3.88	3.28	3.25	3.30	3.19	3.78																	
405	NILAI IKM TIAP UNSUR	0.36	0.36	0.34	0.43	0.36	0.36	0.36	0.35	0.42																	
406	NILAI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT									3.34	83.41																
407												0	360	1	161	200	55	55	132	56	0	62	39	129	119	70	2