

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022



**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN**

#GISA

GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINDUK

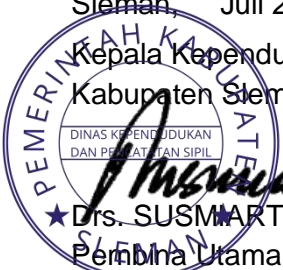
KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Slemandapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyusunan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman merupakan bagian dari pelaksanaan kegiatan Penyusunan IKM Pemerintah Kabupaten Sleman, yang pada tahun ini kembali dilaksanakan secara serentak di seluruh Perangkat Daerah maupun UPT. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Selanjutnya melalui hasil survei berupa IKM telah didapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, sekaligus unsur-unsur pelayanan publik yang perlu menjadi fokus perhatian dan prioritas peningkatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Kepada seluruh responden survei dan para pemangku kepentingan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi instansi kami dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana semangat Reformasi Birokrasi, menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Sekian, terima kasih.

Sleman, Juli 2022
Kepala Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sleman

★ Drs. SUSMARTO, M.M.
Pemuda Utama Muda, IV/c
NIP 19660527 199303 1 003

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Bab I Pendahuluan	1
Bab II Tindak Lanjut Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Sebelumnya (2021).....	2
Bab III Pengumpulan Data SKM 2022 Semester I	3
A. Pelaksana SKM.....	3
B. Metode Pengumpulan Data	3
C. Lokasi Pengumpulan Data	3
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
E. Penentuan Jumlah Responden	4
Bab IV Hasil Pengolahan Data SKM	5
A. Jumlah Responden	5
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..	6
Bab V Analisis Hasil SKM	11
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
B. Rencana Tindak Lanjut.....	11
C. Hal Yang Dapat Dindaklanjuti Langsung	11
D. Tren Nilai SKM	12
Bab VI Kesimpulan	14

BAB I

PENDAHULUAN

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.

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan perundang-undangan tersebut, disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Sleman sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Sleman, diselenggarakan SKM tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. 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 SKM 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.

BAB II

TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA (2021)

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan sebuah langkah periodik dan berkesinambungan, sehingga upaya perbaikan yang telah dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil survei dimaksud perlu disajikan, guna menjadi referensi pada waktu-waktu berikutnya.

Pada **hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021** di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Survei menggunakan **kuesioner standar**:

- a. Sarana Prasarana
- b. Kemudahan prosedur
- c. Kecepatan waktu

Selanjutnya ketiga unsur pelayanan tersebut telah menjadi fokus dan prioritas pembenahan, melalui langkah-langkah upaya perbaikan yang sudah dilakukan, antara lain:

- a. Mengganti kursi panjang dengan kursi satuan agar pemohon lebih nyaman.
- b. Menambahkan *air purifier* untuk membantu membersihkan udara agar sirkulasi udara lebih baik.
- c. Perbaikan layanan online
- d. Evaluasi Standar Pelayanan (SP)

2. Survei menggunakan **kuesioner rapat**:

- a. Kesesuaian peserta rapat dan pengelola waktu.
- b. Ketepatan dan kejelasan undangan, kemampuan narasumber dan kualitas pembahasan materi.
- c. Sarana dan Prasarana, Penyajian makan minum.

Selanjutnya ketiga unsur pelayanan tersebut telah menjadi fokus dan prioritas pembenahan, melalui langkah-langkah upaya perbaikan yang sudah dilakukan antara lain:

- a. Memperbaiki pengelolaan waktu dan menghadirkan peserta undangan yang sesuai di bidangnya.
- b. Undangan disampaikan tidak terlalu dekat dengan waktu pelaksanaan acara dan meningkatkan kemampuan narasumber.
- c. Memperbaiki fasilitas sarana prasarana dan penyajian makan minum yang bersih dan sehat.

BAB III
PENGUMPULAN DATA SKMTAHUN 2022
SEMESTER I

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan Petugas Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2022 adalah:

Nama : Naimuddin Irfan Miaguratji, S.H.

NIP : 19900110 201503 1 005

Pangkat, Golongan : Penata Muda Tk. I, III/b

Jabatan : Pengelola Kepegawaian

Dalam melaksanakan survei, Petugas Survei dibantu dan didukung oleh semua jajaran birokrasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan SIM IKM dengan alamat ikm.slemankab.go.id dan kuisioner manual yang dibagikan kepada pengguna layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, sehingga penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan.

3. Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilaksanakan 2 (dua) periode dalam 1 (tahun). Pada periode I, penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2022	15

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 Sleman

berdasarkan perhitungan dalam SIM IKM sesuai tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Pada survei tahun 2022 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar		Kuesioner Rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	20	19	10	10
2.	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	190	127	30	28
3.	Bidang Pendaftaran Penduduk	190	127	30	28
4.	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	190	127	30	28

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

a. Jumlah Responden SKM berdasarkan Kuesioner Standar

Responden SKM berdasarkan kuesioner standar berjumlah 400 dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	281	70,25%
		Perempuan	119	29,75%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	1	0,25%
		SLTP	17	4,25%
		SLTA	130	32,50%
		DIII	45	11,25%
		S1	190	47,50%
		S2	16	4%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	29	7,25%
		Instansi Luar	66	16,75%
		Wirausaha	77	19,25%
		Petani	1	0,25%
		Lainnya	188	47%

b. Jumlah Responden SKM berdasarkan Kuesioner Rapat

Responden SKM berdasarkan kuesioner rapat berjumlah 94 dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	61	64,89%
		Perempuan	33	35,11%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	0	0%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		SLTP	0	0%
		SLTA	41	43,62%
		DIII	28	29,79%
		S1	46	48,94%
		S2	32	34,04%
3.26 3	Pekerjaan	Pemkab Sleman	26	14%
		Swasta	1	1,06%
		Akademisi	0	0%
		LSM	0	0%
		Masyarakat	46	48,94%
		Lainnya	24	25,53%

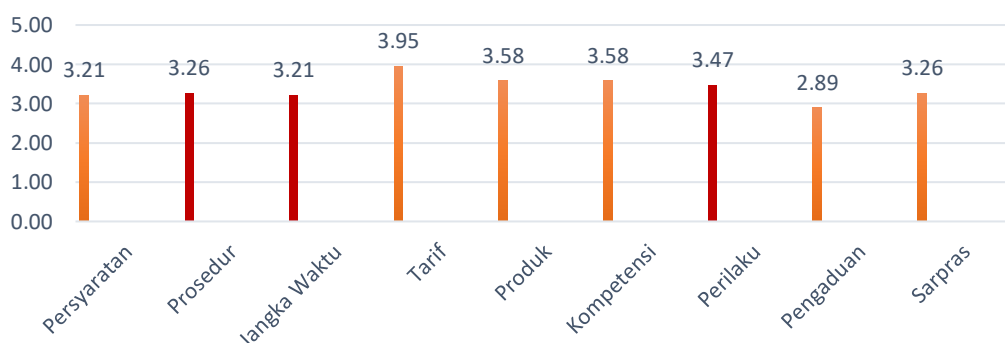
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

- a. Pengolahan data SKM berdasarkan Kuesioner Standar untuk masing-masing Unit Layanan

I. **Sekretariat**, Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,21	3,26	3,21	4	3,58	3,58	3,47	2,89	3,26
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,47 (B atau Baik)								

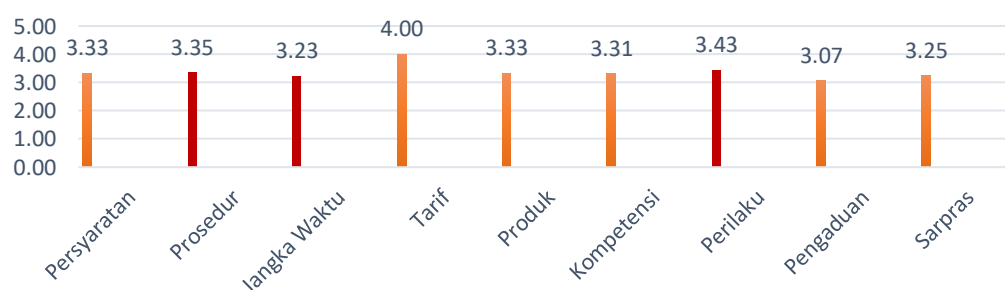
**IKM per Unsur pada Sekretariat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sleman
Tahun 2022**



I. **Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**, Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,35	3,23	4	3,33	3,31	3,43	3,07	3,25
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	81,53 (B atau Baik)								

**IKM per Unsur pada Pelayanan
Pendaftaran Penduduk
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sleman
Tahun 2022**



- II. **Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**, Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

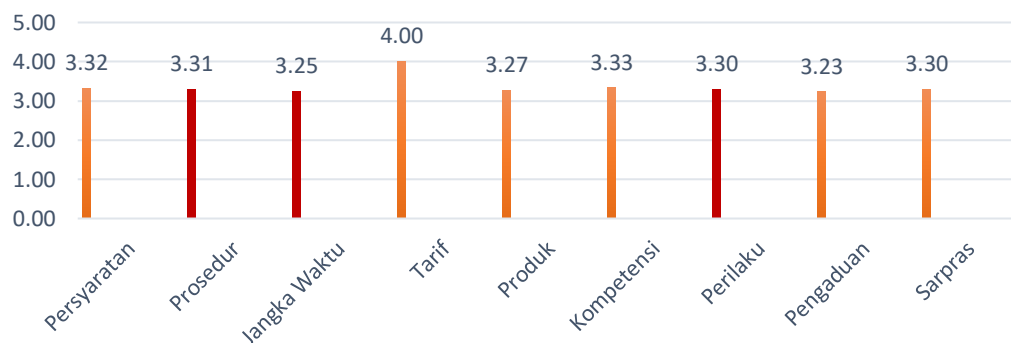
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U	U	U	U	U	U	U	U	U
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
IKM per unsur	3,31	3,31	3,24	4	3,31	3,31	3,34	3,25	3,26
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,08 (B atau Baik)								



- III. **Bidang Pelayanan PIAK**, Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U	U	U	U	U	U	U	U	U
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
IKM per unsur	3,32	3,31	3,25	4	3,27	3,33	3,3	3,23	3,3
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,19 (B atau Baik)								

**IKM per Unsur pada Pelayanan PIAK
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sleman
Tahun 2022**



b. Pengolahan data SKM berdasarkan Kuesioner Rapat

I. Sekretariat, Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,2	3,4	3,5	3,3	3,3	3,5	3,4	3,4	3,3
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,17 (B atau Baik)								

II. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,36	3,36	3,39	3,39	3,29	3,39	3,32	3,39	3,36
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,03 (B atau Baik)								

III. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,29	3,25	3,36	3,36	3,21	3,54	3,43	3,43	3,43
Kategori	B	C	B	A	B	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	84,17 (B atau Baik)								

IV. Bidang Pelayanan PIAK

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,14	3,21	3,43	3,5	3,18	3,82	3,39	3,21	3,39
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,08 (B atau Baik)								

BAB V

ANALISIS HASIL SKM

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

a. SKM Berdasarkan Kuesioner Standar

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1) Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,11. Selanjutnya kecepatan waktu pelayanan yang mendapatkan nilai rata-rata 3,23 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga penanganan pengaduan pengguna layanan termasuk 3 (tiga) unsur terendah dengan nilai rata-rata 3,26.
- 2) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif layanan gratis mendapatkan nilai 4. Selanjutnya Kompetensi/kemampuan petugas layanan mendapatkan nilai tertinggi ke 2 (dua) dengan nilai rata-rata 3,38, kemudian Kemudahan Prosedur layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,29.

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 :

- 1) “Tempat pengambilan foto terlalu kecil/ sangat sederhana”.
- 2) “Tolong semakin dipercepat prosesnya karena sudah era digital”.
- 3) “Poster standar pelayanan tidak update”

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

- 1) Kecilnya ruangan pelayanan karena terkendala bangunan Cagar Budaya yang tidak bisa direnovasi untuk perluasan.
- 2) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

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 unsur yang paling rendah hasilnya.

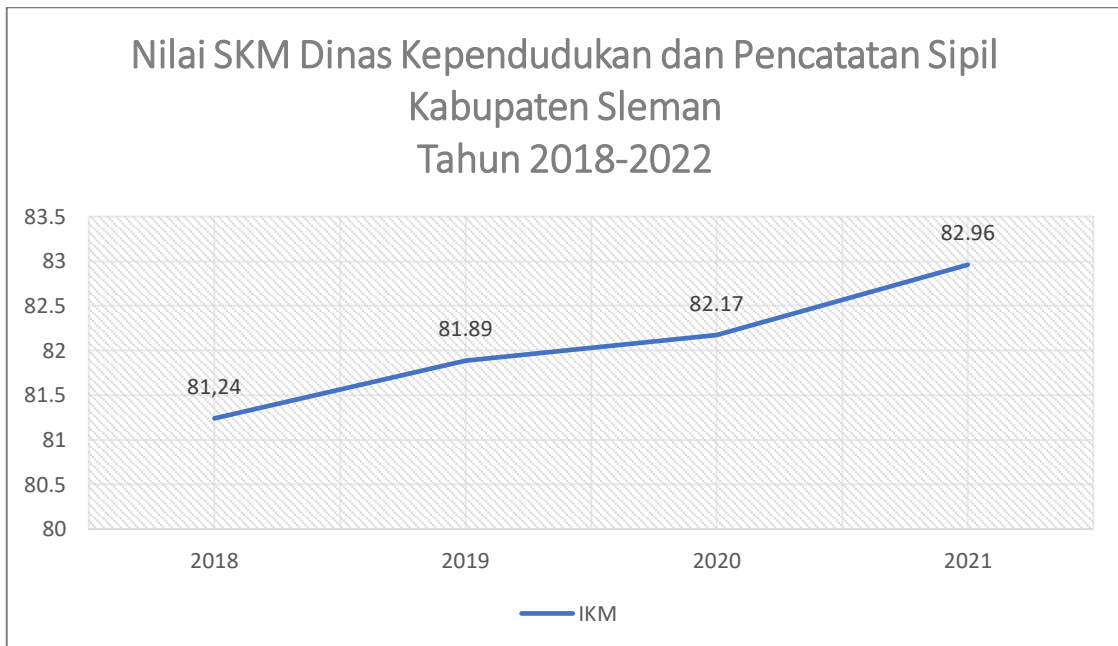
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 5 Juli 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Pemeliharaan gedung dan tempat parkir	√	√			Kepala Dinas
		Sosialisasi dan Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan	√	√			Kepala Dinas
2	Kecepatan Waktu Layanan	Monev Standar Pelayanan	√	√			Kepala Dinas
		Monev untuk petugas dan operator layanan	√	√			Kepala Dinas
3	Pengaduan Pengguna Layanan	Membuka kanal aduan melalui Media Sosial, Lapor Sleman, Whatsapp Aduan/konsultasi serta pengaduan/konsultasi secara tatap muka.	√	√			Kepala Dinas
		Monev PPID	√	√			Kepala Dinas

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 layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

4. Hal yang dapat dindaklanjuti langsung

Berdasarkan hasil SKM semester I, hal yang dapat ditindaklanjuti secara langsung sebagai berikut:

1. Layanan online yang belum maksimal, ditindaklanjuti dengan pengembangan aplikasi layanan online agar lebih mudah diakses masyarakat.
2. Publikasi Standar Pelayanan, ditindaklanjuti dengan memasang poster, spanduk/baliho, serta melakukan publikasi di media cetak dan media online lainnya.
3. Membuat Program Klinik Capil untuk layanan konsultasi dan informasi permasalahan dokumen pencatatan sipil.

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode I mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode I mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM 84,19. Nilai SKM tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, kecepatan waktu pelayanan dan penanganan pengaduan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, Kompetensi/kemampuan petugas layanan dengan nilai 3,38 serta kemudahan prosedur layanan dengan nilai 3,29.

Sleman, Juli 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman



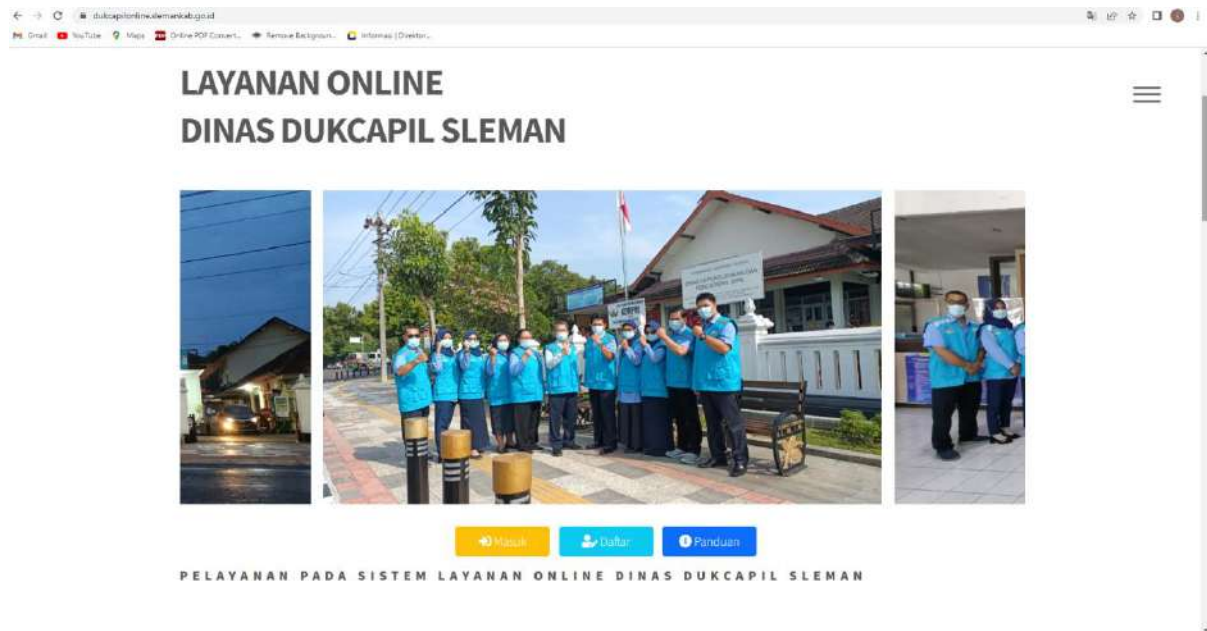
Drs. SUSMIARTO, M.M.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19660527 199303 1 003

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Publikasi Standar Pelayanan terbaru



Layanan online untuk kemudahan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil



Penambahan Air Purifier di ruang pelayanan



Penambahan *Air Purifier* di loket perekaman KTP El

Berita Acara Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Pelaksanaan rapat internal pembahasan hasil survei IKM yang diselenggarakan pada tanggal 5 Juli 2022 dengan membahas hasil survei IKM dan rancangan kebijakan, pembahasan kebijakan, dampak kebijakan, dan evaluasi pelaksanaan kebijakan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut adalah lampiran dokumen pelaksanaan rapat internal pembahasan hasil survei IKM tersebut:



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan KRT, Pringgondingrat No. 3, Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511
Telepon (0274) 868362, Faksimile (0274) 868362
Website: www.dukcapil.slemankab.go.id, e-mail: dukcapil@slemankab.go.id

NOTULEN

- Nama Rapat : Koordinasi Tindak lanjut hasil IKM (indeks Kepuasan Masyarakat)
Hari, tanggal : Kamis, 5 Juli 2022
Jam : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman
Acara :
 - Pembukaan
 - Sambutan Kepala Dinas
 - Pembahasan hasil IKM
 - Penutup
- Pemimpin Rapat : Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman
Notulis : Pengelola Kepegawaian
Hadir Rapat :
 - Seluruh pejabat di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil
 - Petugas Pelayanan
- Hasil Rapat :
1. Rapat dibuka jam 13.00
 2. Sambutan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Sleman
ada 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu :
 - Sarana dan prasarana;
 - kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
 - penanganan pengaduan, saran dan masukan
 3. Memperbaiki sarana dan prasarana yang ada antara lain pengadaan Air Purifier untuk ruang pelayanan agar membantu membersihkan sirkulasi udara di ruang pelayanan, serta penataan ruang layanan dengan lebih baik.
 4. komitmen dalam pelayanan adalah dapat membahagiakan masyarakat sehingga kita harus dapat memberikan kecepatan dan kepastian waktu sesuai dengan Standar Pelayanan serta memaksimalkan layanan online.
 5. Untuk penanganan pengaduan Kepala Dinas Dukcapil menghendaki untuk lebih responsive dalam menjawab aduan dan konsultasi yang diterima.
 6. pertemuan ditutup jam 15.00 WIB

Sleman, 5 Juli 2022

Notulis

Naimuddin Irfan Miaguratji
NIP. 19900110 201503 1 00

**PUBLIKASI HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2022**

NILAI IKM

**84,19
(BAIK)**

**NAMA LAYANAN:
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

JUMLAH RESPONDEN = 400 ORANG

JENIS KELAMIN: L= 281 ORANG/
P = 119 ORANG

PENDIDIKAN:

SD = 1 ORANG

SMP = 17 ORANG

SMA = 130 ORANG

DIPLOMA = 45 ORANG

SARJANA = 190 ORANG

PASCASARJANA = 16 ORANG

PERIODE SURVEI FEBRUARI S.D.
JUNI 2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT.