



DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2026

MELAYANI DENGAN HATI,
TERCATAT UNTUK NEGERI



PARTISIPATIF
Melibatkan
masyarakat dalam
penilaian layanan



TRANSPARAN
Hasil survei
dikelola secara
terbuka



BERKELANJUTAN
Perbaikan layanan
untuk kepuasan
masyarakat

#GISA

GERAKAN INDONESIA
SADAR ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua Perangkat Daerah adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Masih adanya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih belum maksimal.

Pada Triwulan I Tahun 2026, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Online dan kegiatan ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2019. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang penilaian dan persepsi masyarakat atas pelayanan publik. Hasil survei diharapkan menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Temanggung yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Temanggung, 31 Maret 2026
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG



N. BAGUS PINUNTUN, S.Sos, M.M
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700719199009 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.4. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.5. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.7. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE.....	6
2.1. Periode Survei	6
2.2. Metode Pengumpulan Data Survei	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE.....	7
3.1. Pelaksanaan Survei	7
3.1.1. Tahapan Survei	7
3.2. Teknik Survei	7
3.3. Penyusunan Laporan Survei.....	8
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE.....	9
4.1. Persiapan Survei.....	9
4.1.1. Penetapan Pelaksana Survei	9
4.1.2. Penyiapan Bahan Survei.....	9
4.1.3. Bentuk Jawaban Survei	10
4.2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Survei	10
4.2.1 Penetapan Jumlah Responden Survei.....	10
4.2.2 Lokasi Pengumpulan Data Survei.....	12
4.2.3 Waktu Pelaksanaan Survei	12

BAB V LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE	13
5.1. Pengukuran Skala Likert	13
5.2. Pengolahan Data Survei.....	14
5.3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	15

BAB VI PEMANTAUAN EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE

17

BAB VII ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE DAN RENCANA TINDAK LANJUT

19

7.1. Jumlah Responden Survei.....	19
7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	20
7.3. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	27
7.4. Rencana Tindak Lanjut Survei.....	28
7.5. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	29

BAB VIII PENUTUP

31

8.1. Kesimpulan	31
8.2. Rekomendasi	31

LAMPIRAN

32

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 amanat 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 online 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

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 Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

1.4 Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

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.

1.5 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan unsur meliputi :

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).

1.7 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

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

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE

2.1 Periode Survei

Survei ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu setiap 3 (tiga) bulan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

2.2 Metode Pengumpulan Data Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan link online dengan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan (petugas registrasi desa). 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. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE

3.1 Pelaksanaan survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online menggunakan link dengan google form di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

3.1.1 Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.2 Teknik Survei

Teknik yang dilakukan dalam melakukan survei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu dengan membagikan link kuesioner secara online kepada pengguna layanan (petugas registrasi desa).

3.3 Penyusunan Laporan Survei

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, dan berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE

4.1 Persiapan Survei

4.1.1 Penetapan Pelaksana Survei

Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah : N. Bagus Pinuntun, S.Sos., M.M
- 2) Pelaksana
 - a) Ketua : Azis Suryawan, S.H., M.M
 - b) Sekretaris : Siti Erna Susanti, S.AP
 - b) Anggota : 1. Nitya Hayu Sasetya, A.Md
2. Helena Mariska, S.E

4.1.2 Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama.

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan identitas responden, antara lain: nama, nomor HP, tanggal survey, jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ketiga berisikan 9 pertanyaan.

4.1.3 Bentuk Jawaban Survei

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online pada pengguna layanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Survei

4.2.1 Penetapan Jumlah Responden Survei

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh layanan online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung berdasarkan periode survei bulan Januari sampai Maret 2026. Berdasarkan jumlah penerima layanan dari bulan Oktober sampai Desember 2025 maka populasi penerima layanan online dalam kurun waktu tiga bulan yaitu sebanyak 17.337 permohonan. 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 375 pemohon.

Tabel Sample Morgan dan Krejcie					
Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

4.2.2 Lokasi Pengumpulan Data Survei

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis terekap secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4.2.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 3 (tiga) bulan. Survei dilakukan pada saat jam pelayanan secara online.

BAB V

LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE

5.1 Pengukuran Skala Likert

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan, dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya.

Tentu saja informasi tersebut sangat berguna bagi pengambil kebijakan dalam upaya memenuhi kebutuhan publik/masyarakat serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat maka data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis.

1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsure diberinilai.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap n unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

N = bobot nilai perunsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

2) Untuk memperoleh SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

SKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$	X	Nilai Penimbang
-----	---	---	---	-----------------

- 3) Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

- 4) Dari hasil perhitungan SKM dapat membandingkan dengan table dibawah ini, angka perhitungan IKM masuk dalam kategori yang mana.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25–64,99	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

Sumber Permen PAN&RB nomor 14 Tahun 2017

5.2 Pengolahan Data Survei

Data survei kepuasan masyarakat diolah dengan menunggunakan komputer dengan program microsoft office excel. Untuk mengolah data hasil survei diperlukan data isian kuesioner.

Langkah pengisian formulir pengolahan data adalah sebagai berikut:

- Data isian kuesioner dimasukkan ke dalam formulir pengolahan data sesuai dengan masing-masing variable ruang lingkup survei (unsur pelayanan);
- Jumlahkan seluruh data jawaban responden pada tiap unsur pelayanan;
- Hitung rata-rata nilai setiap unsur;
- Setelah seluruh variable ruang lingkup survei (unsur pelayanan) diketahui nilai

rata-ratanya, jumlahkan seluruh nilai tersebut;

- e) Selanjutnya hitung total rata-rata nilai;
- f) Dari hasil pengolahan data tersebut diatas, dapat diketahui berapa nilai rata-rata persepsi kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan terkait.

5.3 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Nilai Indeks Setiap Unsur

No	Unsur / Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3.45	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.47	Baik
3	Waktu pelayanan	3.33	Baik
4	Biaya / tarif	3.92	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.38	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.41	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.45	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.39	Baik
9	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	3.83	Sangat Baik
NILAI IKM		3.48	Baik
KONVERSI NILAI IKM		86.98	Baik

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan dilaksanakan selama kurun waktu 3 bulan. Dengan rincian sebagai berikut :

Jadwal Survei

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	5 Januari s/d 9 Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	12 Januari s/d 6 Maret 2026	36
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	9 Maret s/d 17 Maret 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	25 Maret s/d 31 Maret 2026	5

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala ketua melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya dipublikasikan melalui website.
3. Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat, dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer yaitu menggunakan program *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu SurveiKepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali atau Per Triwulan.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai unit pelayanan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung (Offline) dan secara tidak langsung (Online) kepada masyarakat telah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administrative pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah dipublikasikan diruang layanan, website, dan media sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN ONLINE DAN RENCANA TINDAKLANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri.

7.1 Jumlah Responden Survei

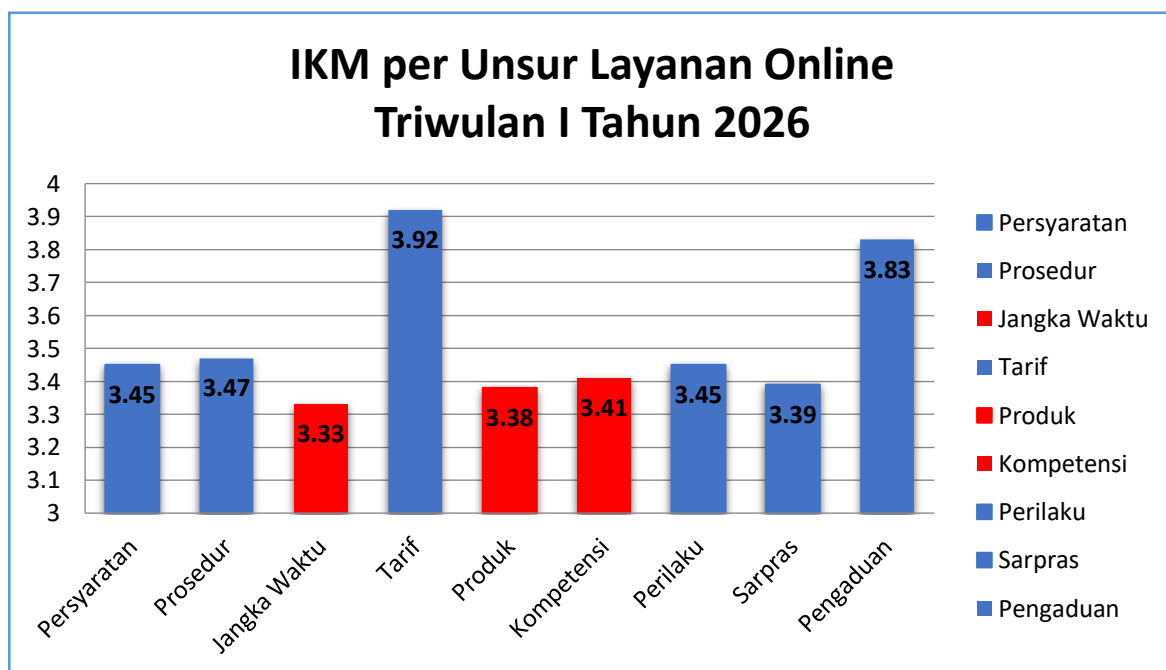
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima pelayanan online yang diperoleh yaitu 375 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	276	74%
		PEREMPUAN	99	26%
2	PENDIDIKAN	SD	10	3%
		SMP	31	8%
		SMA	252	67%
		DIII	21	6%
		SI	61	16%
		S2	0	0
		TIDAK MENGISI	0	0
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	10	3%
		PERANGKAT DESA	291	78%
		KARYAWAN SWASTA	17	4%
		WIRASWASTA	10	3%
		PETANI	13	3%
		PELAJAR/ MAHASISWA	3	1%
		LAINNYA	31	8%
		TIDAK MENGISI	0	0

7.2 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
IKM per unsur	3.45	3.47	3.33	3.92	3.38	3.41	3.45	3.39	3.83
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86.98 (B atau Baik)								



1. Tingkat kesesuaian terhadap persyaratan dengan jenis layanan

Kelengkapan persyaratan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 189 (50%) sesuai, sebanyak 186 (50%) sangat sesuai, sebanyak 0 (0%) kurang sesuai dan sebanyak 0 (0%) tidak sesuai, terlihat pada tabel berikut.

Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	50%	189
4	Sangat Sesuai	40%	186

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah memberikan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan, ditunjukkan dengan tersedia dan diinformasikan pada ruang pelayanan, website dan media sosial dengan sangat baik, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pelanggan menilai bahwa informasi persyaratan pelayanan diinformasikan sesuai, dan informasi yang disampaikan oleh petugas layanan sesuai dengan kenyataan di pelayanan.

2. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tata cara pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kemudahan Prosedur pelayanan sebesar 180 (48%) dan sangat mudah 195 (52%), kurang mudah 0 (0%), tidak mudah 0 (0%) terlihat pada tabel berikut.

Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	0
3	Mudah	48%	180
4	Sangat mudah	52%	195

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sangat mudah memberikan informasi Prosedur sudah tersedia dengan sangat baik, informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas dan informasi Prosedur sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria sangat cepat 139 (37%), cepat sebesar 236 (63%) dan kurang cepat sebesar 0 (0%), terlihat pada tabel berikut.

Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Cepat	0%	0
2	Kurang Cepat	0%	3
3	Cepat	63%	236
4	Sangat Cepat	37%	139

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah memberikan waktu pelayanan ditetapkan dan diinformasikan di unit-unit pelayanan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pengunjung menilai bahwa kecepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung ini telah cepat.

dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.

4. Tingkat kewajaran biaya/ Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/ tarif pelayanan adalah kriteria gratis 365 (97%), kriteria cukup mahal 28 (3%) dan kriteria mahal 0 (0%), terlihat pada tabel berikut.

Tingkat Kepuasan Biaya / Tarif Pelayanan

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Mahal	0%	0
3	Cukup Mahal	3%	28
4	Gratis	97%	365

Hal ini menunjukkan kewajaran tarif pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah diinformasikan di papan informasi/ leaflet, tarif telah sesuai dengan informasi yang dipublikasikan, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas.

5. Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kesesuaian Produk pelayanan dengan kriteria sesuai 211 (57%), sangat sesuai 159 (43%), dan kurang sesuai 0 (0%) terlihat pada tabel berikut.

Tingkat kesesuaian produk pelayanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Sesuai	0%	0
2	Kurang Sesuai	0%	0
3	Sesuai	57%	211
4	Sangat Sesuai	43%	159

Hal ini menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sangat baik, terlihat indikator jenis-jenis pelayanan diinformasikan kepada masyarakat telah tersampaikan dengan baik. Kesesuaian antara permintaan pelayanan dengan petugas yang pemberi layanan telah baik dan adanya kesesuaian dengan hasil pelayanan yang diberikan.

6. Tingkat Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kompeten Petugas pelayanan dengan kriteria sangat kompeten 170 (45%) dan kompeten 205 (55%), sisanya kurang kompeten 0 (0%), kriteria terlihat pada tabel berikut.

Tingkat Kompetensi Petugas

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang Kompeten	0%	0
3	Kompeten	55%	205
4	Sangat Kompeten	45%	170

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja kemampuan dan keahlian petugas menjadi suatu faktor yang harus dimiliki petugas sehingga mereka dapat memberikan pelayanan dengan baik. Kemampuan tersebut meliputi keahlian

dalam bekerja dan keterampilan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa menurut persepsi sebagian besar responden, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah memiliki kemampuan dan keahlian yang kompeten, petugas mampu menjelaskan tentang jenis layanan dengan jelas dan petugas bekerja dengan cekatan serta mempunyai pengalaman di bidangnya.

7. Tingkat Kesopanan dan Keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan dengan kriteria sopan dan ramah sebesar 187 (50%), sangat sopan dan ramah sebesar 188 (50%), dan kurang sopan dan ramah sebesar 0 (0%) terlihat pada tabel berikut.

Tingkat kepuasan Kesopanan dan keramahan petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Sopan dan Ramah	0%	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0%	0
3	Sopan dan Ramah	50%	187
4	Sangat Sopan dan Ramah	50%	188

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa keramahan dan kesopanan sangat penting dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis juga menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah memiliki tingkat kesopanan dan keramahan yang baik selama melayani pemohon. Hasil analisis menunjukkan bahwa selama melayani pengunjung / pelanggan, petugas selalu memberikan salam sapa, menanyakan keluhan dengan sopan dan menjelaskan informasi yang diberikan dengan sopan.

8. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 162 (43%), baik 213 (57%) dan cukup 0 (0%) terlihat pada tabel berikut.

Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	0%	0
3	Baik	57%	213
4	Sangat Baik	43%	162

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah menyediakan ruang tunggu nyaman & bersih, rapi, ruang parkir yang tertata bagus, toilet yang bersih, mushola nyaman dan bersih dan mempunyai ruang laktasi yang bersih.

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan kriteria di kelola dengan sangat baik sebesar 330 (88%), Berfungsi kurang maksimal sebesar 45 (12%), Ada tetapi tidak berfungsi sebesar 0 (0%), dan tidak ada sebesar 0 (0%) terlihat pada tabel berikut.

Tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	0%	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	12%	45
4	Dikelola sangat Baik	88%	330

7.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Online

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,33, Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan yaitu nilai terendah kedua yaitu dengan nilai 3,38, selanjutnya Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu dengan nilai 3,41.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi pertama dengan nilai 3,92, selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai yaitu 3,83.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui google form survei yang dikirimkan kepada pemohon, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “Mohon utk cetak KTP, agar disiasati biar tidak kehabisan blangko. Karena kalau pas kehabisan, layanan ke warga jadi lama, tidak sesuai target. Trmkasih”.
2. “Pelayanan mudah dan cepat”.
3. “Pelayanan sangat bagus, transparan dan sesuai dengan permohonan”.

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

1. Bahwa menurut salah satu pemohon atau masyarakat agar ketersediaan blanko KTP-el untuk disiasati agar tidak kehabisan blanko KTP-el dan agar pelayanan tidak menjadi lama. Terkait dengan hal tersebut Masalah kekosongan blanko KTP-el memang sering menjadi kendala di berbagai daerah. Secara teknis dan birokrasi, ada beberapa alasan mengapa petugas di lapangan sering kali tidak bisa sembarangan menyiasati keadaan tersebut karena blanko KTP-el Sistem Terpusat (Sentralisasi), Prinsip *First Come, First Served* dan Kendala Verifikasi *SFE (Stateless File Entry)*.
2. Menurut sebagian kecil pemohon masih menganggap bahwa dokumen kependudukan lebih bagus dahulu dengan blanko security, sehingga mudah untuk mengecek keasliannya dan mudah dalam membedakan antara yang asli dan fotocopy. Pandangan tersebut memang masih sering ditemui di masyarakat. Penggunaan kertas Security Printing (kertas dengan hologram, *watermark*, dan serat khusus) pada dokumen lama seperti KK atau Akta Kelahiran memang memberikan kesan "eksklusif" dan fisik yang terasa lebih valid secara kasatmata. Namun, peralihan ke dokumen digital dengan kertas putih polos (HVS A4 80 gram) yang berlaku saat ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan, maka per tanggal 1 Juli 2020 dokumen kependudukan yaitu Kartu Keluarga dan semua akta pencatatan sipil menggunakan kertas HVS 80 Gram ukuran A4 warna putih dilengkapi dengan pengaman TTE (Tanda Tangan Elektronik) berupa QR Code.
3. Bahwa sebagian kecil pemohon merasa tidak puas terhadap pelayanan pada unsur kompetensi pelaksana karena petugas back office kurang pemahaman dalam persyaratan terutama pada formulir kependudukan.

7.4 Rencana Tindak Lanjut Survei

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.

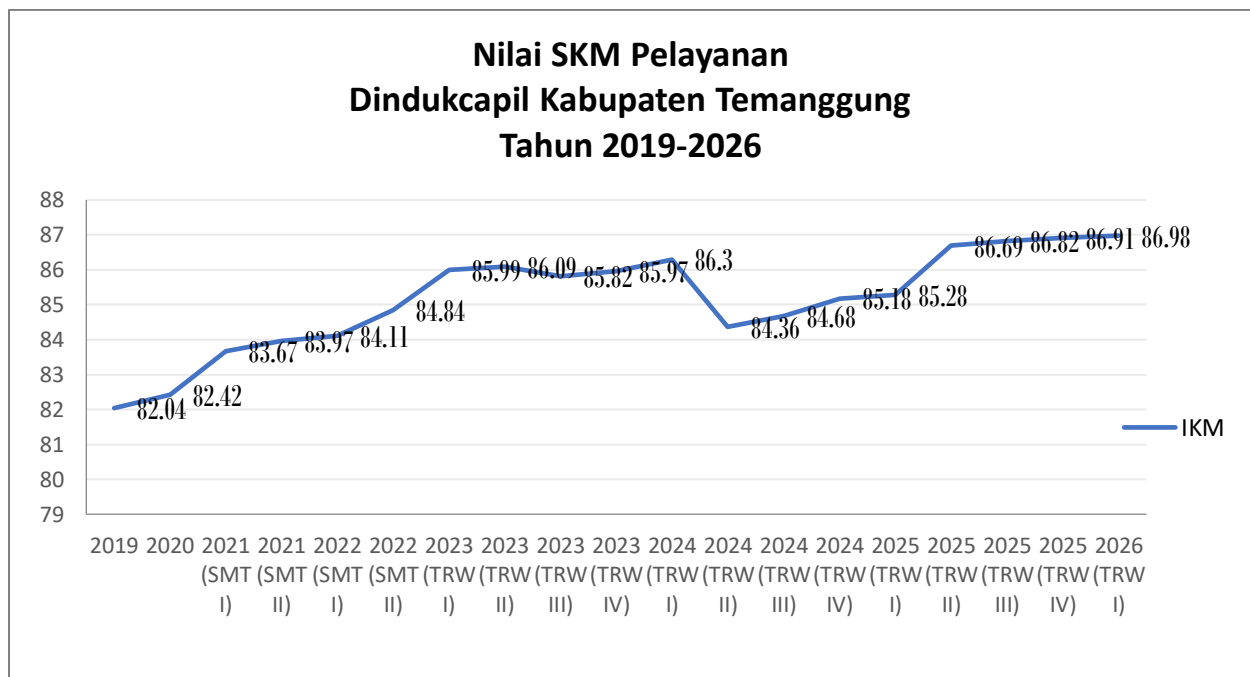
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Struktural. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW	TW	TW	TW		
			I	II	III	IV		
1.	Jangka Waktu Pelayanan	Melakukan konsultasi administrasi kependudukan sekaligus pengambilan blangko KTP-el		√			Bidang Dafduk	
2.	Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan	Melakukan publikasi pergantian cetak dokumen adminduk menggunakan kertas HVS 80 Gram ukuran A4 warna putih		√			Bidang PIAK	
3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan Rapat Evaluasi Pelayanan		√			Bidang Sekretariat	

7.5 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 Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2023 Triwulan II. Tahun 2023 Triwulan III mengalami penurunan sebesar 0,27. Pada Triwulan IV mengalami peningkatan sebesar 0,15 dan mengalami peningkatan kembali pada Triwulan I Tahun 2024 sebesar 0,33. Namun pada Triwulan II Tahun 2024 mengalami penurunan sebesar 1,94. Angka tersebut menunjukkan penurunan yang cukup tinggi dibandingkan dengan penurunan yang sebelum-sebelumnya. Hal ini dikarenakan bahwa survei sebelum-

sebelumnya dilakukan survei mandiri secara manual (offline) di kantor dan pemohon bisa langsung mendapatkan dokumen jadi seperti KTP-el hilang, rusak, pindah datang atau pergantian data, akan tetapi pada Triwulan III ini dilakukan survei secara online pada pengguna layanan online, pemohon yang melakukan pelayanan KTP-el, pindah datang, atau perubahan biodata tidak bisa mendapatkan KTP-el secara langsung akan tetapi dikirim melalui jasa pengiriman (JNT) maksimal 4 hari. Pada Triwulan III mengalami kenaikan sebesar 0,32.

Pada Triwulan IV mengalami kenaikan sebesar 0,50. Pada Triwulan I Tahun 2025 kembali mengalami kenaikan sebesar 0,10, dan mengalami kenaikan kembali sebesar 1,41 pada Triwulan II Tahun 2025, dan naik kembali sebesar 0,13 pada Triwulan III Tahun 2025. Pada Triwulan IV Tahun 2025 mengalami peningkatan sebesar 0,09. Pada Triwulan I Tahun 2026 meningkat kembali sebesar 0,07 yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan dan tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik semakin baik.

BAB VIII

PENUTUP

8.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dipersepsikan atau dengan kategori Baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan diperoleh Nilai Internal SKM adalah 3,48 atau 86,98.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden yang perlu dipertahankan adalah unsur biaya/ tarif dan penanganan pengaduan.
3. Unsur pelayanan yang memiliki nilai paling rendah atau kurang memuaskan oleh masyarakat yaitu unsur Jangka Waktu Pelayanan, Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana.

8.2. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan semua unsur pelayanan yang sudah mencapai kategori sangat baik serta meningkatkan unsur pelayanan dengan kategori baik menjadi sangat baik.
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pemohon terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - b. Memberikan informasi secara komunikatif kepada pemohon/ masyarakat/ pengguna layanan.

Temanggung, 31 Maret 2026
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG



M. BAGUS PINUNTUN, S.Sos., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19700719 199009 1 001

LAMPIRAN

1. Link Kuesioner Secara Online:
<https://forms.gle/7HooVHL79C84WwYv8>

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINDUKCAPIL KABUPATEN TEMANGGUNG

Bapak/ Ibu yang kami hormati,
Terimakasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami agar semakin baik. Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi setiap pertanyaan di bawah ini.
Atas perhatiannya dan kerjasamanya, kami mengucapkan terimakasih

sekreteriat.dukcapil2022@gmail.com Ganti akun
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

JENIS LAYANAN
Pilih jenis layanan yang diajukan

- ☐ AKTA KELAHIRAN
- ☐ AKTA KEMATIAN
- ☐ AKTA PERKAWINAN
- ☐ AKTA PERCERAIAN

2. Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM):

</