

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II ANALISIS DATA SKM	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV KESIMPULAN	216
LAMPIRAN	27
1. Kuesioner	27
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	6
Tabel 2.1 Analisis Responden	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	13

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara *online* dan *offline* demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	DOKUMEN ADMINDUK	<i>online & offline</i>

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri-PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan I Tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	12 Jan 2026 - 23 Jan 2026	12
2	Pengumpulan Data	26 Jan 2026 - 06 Mar 2026	40
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	09 Mar 2026	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	10 Mar 2026	1

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	DOKUMEN ADMINDUK	58633	382
	Total	58633	382

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 382 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

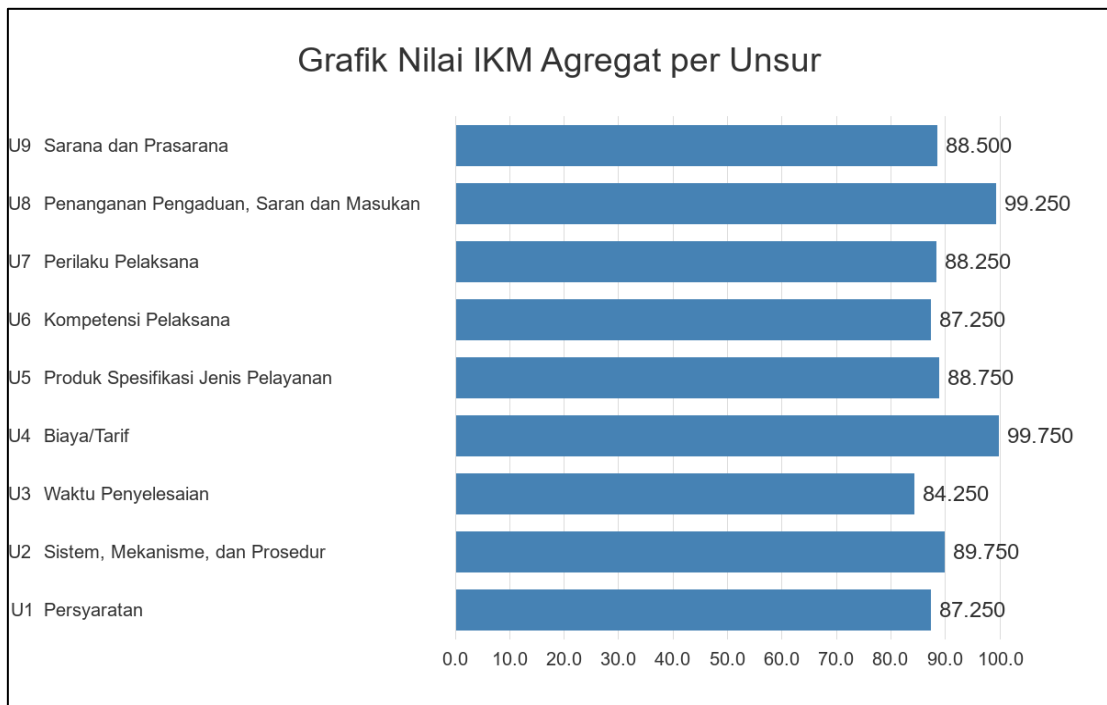
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	188	49.21%
		Perempuan	194	50.79%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.26%
		SD/Sederajat	23	6.02%
		SMP/Sederajat	49	12.83%
		SMA/Sederajat	214	56.02%
		D1/D2/D3	32	8.38%
		D4/S1	59	15.45%
		S2	4	1.05%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	13	3.4%
		TNI	2	0.52%
		POLRI	2	0.52%
		Swasta	160	41.88%
		Wirausaha	47	12.3%
		Ibu Rumah Tangga	55	14.4%
		Pelajar/Mahasiswa	35	9.16%
		Petani/Nelayan	1	0.26%
		Pekerja Lepas/Freelance	18	4.71%
		Pensiunan	2	0.52%
		Lainnya	47	12.3%
		Perangkat Desa	0	0%
		4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas
Disabilitas	0			0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	DOKUMEN ADMINDUK	382	87.17	89.73	84.36	99.74	88.81	87.24	88.35	99.21	88.55	90.33
Rerata IKM Per Unsur			87.25	89.75	84.25	99.75	88.75	87.25	88.25	99.25	88.50	90.33
IKM Unit Layanan			90.33									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Persyaratan, Kompetensi Pelaksana.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, berikut beberapa saran dan masukan utama yang diberikan oleh masyarakat:

1. “Informasi pengambilan kurang akurat”;
2. “Cabut data dari Serang tidak selesai – selesai”;
3. “Tidak ada arahan diruang melodi”;
4. “KTP belum dikirm- kirim, udah 2 minggu”;
5. “Mengurus surat pindah harus menunggu lama”;
6. “Untuk loket harus ada yang menjaga”.

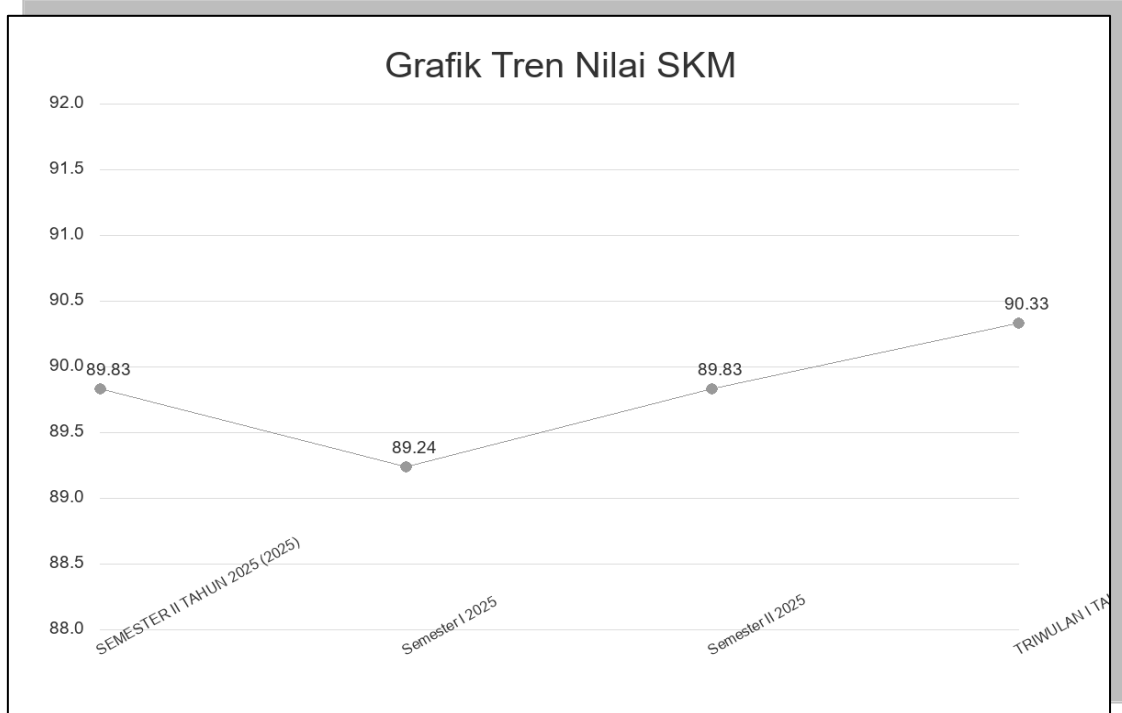
Atas dasar temuan tersebut, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan koordinasi teknis dan pelaporan kepada pengelola SIAK Pusat Kemendagri terkait gangguan sistem yang terjadi.	Bulan April Tahun 2026	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
2	Persyaratan	Meningkatkan pemahaman petugas agar mampu menjelaskan persyaratan secara benar dan seragam kepada masyarakat dengan mengintegrasikan materi persyaratan layanan adminduk dalam kegiatan Bimtek Peningkatan Kompetensi Pelaksana.	Bulan April Tahun 2026	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo
3	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan pemahaman petugas terkait sistem layanan dan informasi adminduk dengan melaksanakan bimbingan teknis internal terkait aplikasi, persyaratan dan prosedur pelayanan.	Bulan April Tahun 2026	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Periode Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.75
3	Waktu Penyelesaian	84.75
4	Biaya/Tarif	99.75
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.50
6	Kompetensi Pelaksana	86.75
7	Perilaku Pelaksana	87.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95.50
9	Sarana dan Prasarana	94.75

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:




Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian	Rapat koordinasi dan pembinaan terkait pemanfaatan teknologi informasi untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan secara keseluruhan	Sudah	Deskripsi: Telah dilakukan koordinasi kepada petugas pelayanan agar menyampaikan informasi waktu penyelesaian layanan kepada masyarakat secara transparan. Informasi standar waktu layanan juga ditampilkan pada papan informasi digital dan disosialisasikan melalui media sosial. Hambatan: Tingginya jumlah permohonan layanan pada waktu tertentu sehingga mempengaruhi kecepatan proses pelayanan.	Terlampir
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Rapat koordinasi dan pembinaan terkait penyampaian dokumen hasil layanan dalam bentuk soft file secara lebih masif, serta pemberian wadah dokumen berupa plastik.	Sudah	Deskripsi: Dilakukan pembinaan kepada petugas pelayanan agar dapat memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk layanan administrasi kependudukan yang diterbitkan. Informasi terkait produk layanan juga disampaikan melalui papan informasi digital dan media sosial agar masyarakat memahami jenis dokumen yang diterima setelah layanan selesai. Hambatan: Sebagian masyarakat masih memerlukan penjelasan langsung dari petugas mengenai fungsi dan kegunaan dokumen kependudukan yang diterbitkan	Terlampir

3	Persyaratan	Rapat koordinasi dan pembinaan terkait penyampaian informasi yang jelas, meliputi perbarui papan informasi digital, mengunggah informasi persyaratan secara berkala di media sosial.	Sudah	<p>Deskripsi: Telah dilaksanakan rapat koordinasi internal kepada petugas pelayanan terkait penyampaian informasi persyaratan layanan adminduk secara jelas dan seragam kepada masyarakat. Selain itu dilakukan pembaruan informasi persyaratan pada papan informasi digital serta pengunggahan informasi persyaratan layanan secara berkala melalui media sosial.</p> <p>Hambatan: Adanya perubahan atau penyesuaian ketentuan layanan administrasi kependudukan sehingga informasi persyaratan perlu diperbarui secara berkala.</p>	Terlampir
---	-------------	--	-------	---	-----------

Dokumentasi Kegiatan Tindak Lanjut Perbaikan Unsur :
Waktu, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Persyaratan

1. Undangan Rapat Koordinasi dan Pembinaan

	<p>PEMERINTAH KPATEN SUKOHARJO DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL Jalan Kyai Mawardi No. 1 Sukoharjo, Jawa Tengah Kode Pos. 57521, Telp. (0271) 593178, Laman www.dispendukcapil.sukoharjokab.go.id, Pos-el dispendukcapil@sukoharjokab.go.id</p>
<p>Sukoharjo, 27 November 2025</p>	
<p>Nomor : 400.12/84/2025 Sifat : Biasa Lampiran : - Hal : Undangan</p>	
<p>Yth. Terlampir</p> <p>di Sukoharjo</p>	
<p>Mengharap kehadiran seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo besok pada :</p>	
<p>hari/tanggal : Jum'at, 28 November 2025 waktu : 12.30 WIB tempat : Ruang Rapat Lantai 3 Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo acara : Rapat Koordinasi Perubahan status THL menjadi PPPK Paruh Waktu dan Perbaikan Manajemen Internal Layanan Adminduk</p>	
<p>Demikian atas kehadirannya diucapkan terimakasih.</p>	
	<p>Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil</p>  <p>Ditandatangani secara elektronik oleh :</p> <p>Budi Susetyo, S.H., M.H. Pembina Utama Muda NIP 197307051992031004</p>
<p>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Serifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).</p>	

2. Daftar Hadir Rapat Koordinasi dan Pembinaan



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Kyai Mawardi No. 1 Sukoharjo, Kode Pos. 57521
Telp. (0271) 593178 Fax. (0271) 593178

Website : <https://dispdukcapil.sukoharjokab.go.id> Emai : dispdukcapil@sukoharjokab.go.id

DAFTAR HADIR

Hari : Jumat
Tanggal : 28 November 2025
Waktu : 12.30 WIB
Tempat : Ruang Rapat Lt. 3 Dukcapil
Acara : Rapat Koordinasi Perubahan Status THL menjadi PPPK Paruh Waktu dan Perbaikan Manajemen Internal Layanan Adminduk

No	Nama	Jabatan/Pangkat	Tanda Tangan	Jenis Kelamin (P/L)
1			1	
2	Mri Gunawati	Selektu	2	P
3	Suebrototo	Kabid	3	L
4	TRI SUNARMI	Kabid PDIP	4	P.
5	Reni Utami A	Kasubag Perencanaan	5	P
6	Ira Pratiwi W	Kasubag Kon	6	P.
7	RENI K	ka. VPTD W/3	7	P
8	PURWANTI	ANALIS KEBUDAKAN	8	P
9	Ami Jumi Mursidi	Analisis Kebijakan	9	L
10	Suharm	Analisis Kebijakan	10	P
11	Ibnu H	Analisis Kebijakan	11	L
12	Fajar Cahyanis Basri	UPD Baku	12	L
13	Dyah R.	Ka.TU Korwil I	13	P
14	Andarini	Staf	14	P.
15	Arya Aneka P		15	L
16	Ihsan Akbar Basri F		16	L
17	Indijani Co	Staf	17	L
18	Entra	Regist Data ke Info	18	P
19	Willy P.N	PTK	19	P.
20	Farah D.E	DahDuk	20	P
21	Eni M	DahDuk	21	P.
22	Darania Puppa	Capil	22	P.
23	Sugiana Dewi W.I.P.	Analisis SDMA	23	P
24	Joko Susilo	PIAK	24	L
25	Suwardani	Arsiparis	25	P

No	Nama	Jabatan/Pangkat	Tanda Tangan	Jenis Kelamin (P/L)
26	Evi Fitriyan F		26	P
27	Aldian Putri P.		27	P.
28	Sih Nurcah		28	P.
29	Rizki Arita S.P.	PTK	29	P
30	Rendy Permana Riza	Pafduk/Pengabdi	30	L
31	Destiana Dinda N.A		31	P
32	Sigit		32	L
33	Munika M		33	P
34	Hanif PL		34	P
35	Sekar Ayu suarta		35	P
36	Erick Nurcah		36	P
37	Nouba Bintaraningtyas		37	P
38	Rafno Utari		38	P.
39	Galang Risari A		39	L
40	Ajeng R. A		40	P
41	Septi yanto		41	L
42	Kubi Tjus pramono		42	L
43	Ariatun Pamsi		43	L
44	Arie widodo		44	L
45	Hopidah Yuniorki	Analisis Keorganisasian	45	P
46	ADITYA NICHA SETO	THL	46	L
47	Umiyatin M	PTK	47	P
48	Syaichatul M-S	Dafduk	48	P
49	Fawadh Nur R	Dafduk	49	P
50	Tri handayani	Dafduk	50	P
51	M. Fadli A.	Pafduk	51	L
52	Dhanni Putri S	PTK	52	P
53	SRI BUDI SANTOSO	Dafduk	53	L
54	Desyana Prastama	Dafduk	54	P.
55	Dessy. P.R.S.U	dafduk	55	P
56	AA		56	
57	Chaudy H.		57	L
58	Ajichro Prampawo	Dafduk	58	L
59	Irwani Adli W	Dafduk	59	L
60	Muhammad Sarani		60	L
61	ARIF W		61	L
62	Muchlas S	Pengolah Data & Inf	62	L
63	HASAN MAHFUD	OPERATOR SIMA	63	L
64	HETAWI SUPRIATI	THL	64	L
65	GALANG A	THL	65	L

No	Nama	Jabatan/Pangkat	Tanda Tangan	Jenis Kelamin (P/L)
66	Anopar Nov Manti		66	P
67	Dwi Purwandi		67	P
68	Sunarmi	THL	68	P
69	Sri Supratti		69	P
70	Iqwan Hari Pradipta		70	L
71	ARIF SIKHARADI		71	L
72	REFIK	THL	72	L
73	Feni Sundari	THL	73	L
74	ARIF RUPYANTI		74	L
75	Fajar H		75	L
76	CESUM		76	L
77	Irfan. Kumilawan	THL	77	L
78	Menni Jambak	Analisis Kebijakan	78	L
79	Taufan Pratiyo	THL	79	L
80	Sudoyo	Stat	80	L
81	Endri Inawati		81	P
82	UHF SUT S	Prakon	82	P
83	Intan P-S		83	P
84	PARIWYO	UPR PABUKARTO	84	L
85	Tristiana -A-	Magang	85	P
86	Yunita A.		86	P
87	NONITA		87	P
88	AGUS TRIYADI		88	L
89	Mia		89	P
90	DIOIK Kumilawan	Prakom	90	L
91			91	
92			92	
93			93	
94			94	
95			95	
96			96	
97			97	
98			98	
99			99	
100			100	

An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKOHARJO
Sekretaris

Dra. TRI ERMAWATI, MT
Pembina Tingkat I
NIP. 19690601 198803 2 002

3. Notulen Rapat Koordinasi dan Pembinaan



**PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

Jl. Kyai Mawardi No.1 Sukoharjo, Jawa Tengah
Kode Pos 57521 Telp.(0271) 593178,
Laman www.dispendukcapil.sukoharjokab.go.id
Pos-el dispendukcapil@sukoharjokab.go.id

NOTULA

Rapat : Rapat koordinasi
Hari : Jumat
Tanggal : 28 November 2025
Surat Undangan : 400.12/84/2025
Waktu : 12.30 WIB
Acara : Rapat koordinasi Perubahan status THL menjadi PPPK Paruh Waktu dan Perbaiki Manajemen Internal Layanan Adminduk
Tempat : Ruang Rapat Lantai 3 Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo
Pimpinan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukoharjo
Peserta : ASN dan Non ASN Dukcapil

Hasil Rapat :

- I. Rapat koordinasi Perubahan status THL menjadi PPPK Paruh Waktu dan Perbaiki Manajemen Internal Layanan Adminduk dibuka dan dipimpin oleh Kepala Dukcapil dengan menyampaikan hal-hal sebagai berikut :
 - 1) Pengangkatan tenaga non-ASN menjadi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) paruh waktu, yang diatur dalam Keputusan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2025. Kebijakan ini bertujuan untuk menata tenaga honorer yang belum tertampung dan memberikan status resmi serta hak dan kewajiban yang jelas bagi mereka. Kriteria utama untuk beralih adalah sudah terdaftar di database BKN dan telah mengikuti seleksi CPNS atau PPPK 2024 namun tidak lulus atau tidak mendapatkan formasi.
 - 2) Terkait Pelayanan adminduk untuk benar-benar dipahami peraturan-peraturan, syarat-syarat dan SOP dalam pengurusan dokumen adminduk. Tidak diperkenankan menambah syarat baru diluar ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kemendagri.
 - 3) Koordinasi dan konsultasi kepada pimpinan apabila menemui kendala atau hambatan, jangan mencari jalan keluar sendiri berdasarkan pendapat sendiri.
- II. Materi oleh Sekretaris Dinas Dukcapil
Disampaikan bahwa dari tahun 2023 jumlah THL dinas dukcapil sejumlah 58 pegawai, tahun 2024 diangkat sebagai PPPK sebanyak 3 Orang dan 2 orang THL resign, tahun 2025 diangkat sebagai PPPK sebanyak 5 orang dan ada tambahan PPPK dari luar dinas dukcapil sebanyak 2 pegawai dan 1 orang THL diterima PPPK di RSUD Ir. Sukarno. Sehingga jumlah THL per Desember 2025 sejumlah 47 pegawai. 45 pegawai diangkat sebagai PPPK Paruh waktu dan 2 orang pegawai selesai kontrak karena memasuki Batas Usia Pensiun (BUP).

- III. Materi oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sekaligus Plt. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
- 1) Terkait rekapan data layanan harian baik di bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan bidang pelayanan pencatatan sipil mohon untuk dicukupi, karena untuk memenuhi permintaan data dari perangkat daerah lain dan untuk target kinerja penilaian.
 - 2) Untuk pemenuhan data dukung SKM Semester 2 mohon kerjasamanya terkait data dukung perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, kemampuan dan kompetensi petugas serta penanganan pengaduan, saran dan masukan
- IV. Materi oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- 1) Terkait perekaman Identitas Kependudukan Digital (IKD) Kabupaten Sukoharjo masih dikisaran 5,27% dari target Pemerintah 30%, untuk itu diperlukan kerjasama dan koordinasi dengan desa/kelurah yang sudah terinstall siap terpusat untuk mengedukasi warganya untuk rekam IKD di desa/kelurahan masing-masing. Sehingga diharapkan tahun 2026 target IKD bisa meningkat secara signifikan.
 - 2) Capaian penerbitan akta kelahiran diatas 50 tahun sangat baik, masyarakat sangat terbantu dengan program ini, demikian juga dengan program Tamat sangat baik direspon oleh masyarakat terkait dengan penerbitan akta kematian.
- V. Rapat di tutup pada jam 14.30 WIB oleh Kepala Dukcapil

NOTULIS

PURWANTI, SE
NIP. 19720607 199703 2 003

4. Berita Acara Perbaikan Manajemen Internal Pelayanan Adminduk



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Kyai Mawardi No. 1 Sukoharjo, Kode Pos. 57521
Telp. (0271) 593178 Fax. (0271) 593178
Website : <https://dispendukcapil.sukoharjokab.go.id>
Email : dispendukcapil@sukoharjokab.go.id

BERITA ACARA PERBAIKAN MANAJEMEN INTERNAL PELAYANAN ADMINDUK Nomor : 400.12 / 1892 / 2025

Pada hari ini Jumat tanggal dua puluh delapan Bulan November tahun dua ribu dua puluh lima bertempat di Ruang Rapat lantai III Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo, berdasarkan Surat tertanggal 27 November 2025 Nomor : 400.12/84/2025, perihal undangan, telah diadakan Rapat Koordinasi yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan menghadirkan semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dengan tema: Perubahan status THL menjadi PPPK Paruh Waktu dan Perbaikan Manajemen Internal Layanan Adminduk. Adapun hal-hal yang dibahas dan disampaikan dalam rapat koordinasi dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) di jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, baik *offline* maupun *online* tetap wajib berpedoman pada regulasi yg berlaku;
2. Guna lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan adminduk, kita perlu sinergitas para petugas registrasi desa/kelurahan;
3. Perlunya dilakukan cek dan ricek dalam memberikan layanan adminduk, sesuai dengan peran dan tugas dan fungsi masing-masing, agar tidak terjadi kesalahan baik dalam input data maupun dalam penerbitan dan penyampaian dokumen kependudukan;
4. Terkait dengan Rekomendasi atas hasil survei kepuasan masyarakat pada Semester II Tahun 2025, dimana ada 3 unsur yang perlu dilakukan perbaikan yaitu: Waktu Pelayanan, Produk Layanan dan Persyaratan,

a. Waktu Pelayanan

Bahwa sebenarnya waktu penyelesaian layanan adminduk saat ini sudah sesuai *range* waktu yang tertera dalam SP dan SOP. Hanya saja mungkin perlu ada tambahan informasi yang sebaiknya disampaikan kepada pemohon tentang berapa lama waktu menunggu dokumen bisa diterbitkan dan disampaikan kepada pemohon, sehingga lebih jelas dan pemohon akan rela menunggunya. Selain itu, kita akan berusaha melakukan penguatan pelayanan online terutama melalui aplikasi PRASOJO. Petugas agar lebih mencermati, memahami dan mempedomani aplikasi PRASOJO dalam menjalankan tugas pelayanan adminduk; serta mensosialisasikan dan membantu pengguna layanan untuk membuat akun PRASOJO sehingga layanan kedepan mereka menjadikan aplikasi PRASOJO pilihan utama sebagai kanal layanan.

b. Produk Layanan

Agar menyampaikan dokumen hasil layanan dalam bentuk soft file secara lebih masif terutama bagi yang sudah mencantumkan alamat email (produk selain KTP-el dan KIA) kepada pemohon, agar mereka bisa mencetak secara mandiri sesuai kebutuhan.

c. Persyaratan

Terkait dengan persyaratan kita sudah menerapkan sesuai regulasi. Yang perlu kita tingkatkan adalah dalam hal penyampaian informasi yang jelas, perbaruan informasi / update informasi pada papan informasi digital, unggah informasi persyaratan secara berkala di medsos. Apabila dalam pelayanan membutuhkan persyaratan tambahan dalam rangka pemutakhiran data individu sesuai dengan kondisi riil pemohon, agar diinfokan secara jelas, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman.

5. Hal-hal yang telah disampaikan diatas agar segera dilaksanakan oleh semua pegawai sesuai tugas, fungsi dan peran masing-masing, sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen bersama dalam meningkatkan kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Sukoharjo.

Demikian Berita Acara ini dibuat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.



Pembuat Berita Acara
Kabid Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan

Tri Sunami, S. Sos.
Pembina
NIP. 19700518 199603 2 004

5. Foto Kegiatan Rapat Pembinaan Internal

FOTO KEGIATAN RAPAT PEMBINAAN INTERNAL
JUMAT, 28 NOVEMBER 2025





BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 382 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Pada periode ini, layanan yang disurvei adalah Dokumen Adminduk, dengan total responden sebanyak 382 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90.33. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan, Kompetensi Pelaksana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 10 Maret 2026

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil



BUDI SUSETYO, S.H., M.H.

Pembina Utama Muda

NIP. 19730705 199203 1 004

-

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

