

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025

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	29
LAMPIRAN	30
1. Kuesioner	30
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	32

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 Semester I Tahun 2025	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	online & offline

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 Semester II Tahun 2025. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 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	01 Jul 2025 - 11 Jul 2025	11
2	Pengumpulan Data	14 Jul 2025 - 14 Nov 2025	124
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	17 Nov 2025 - 21 Nov 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 Nov 2025 - 26 Nov 2025	3

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	40000	380
Total		40000	380

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 1144 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

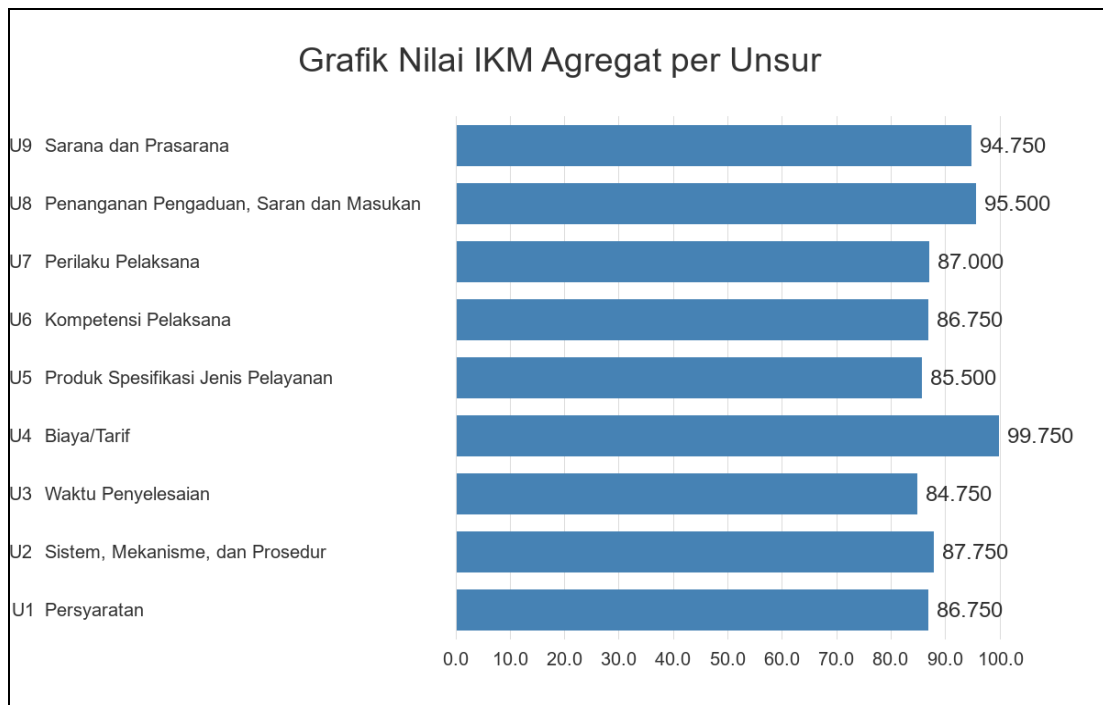
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	522	45.63%
		Perempuan	622	54.37%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	0.17%
		SD/Sederajat	51	4.46%
		SMP/Sederajat	133	11.63%
		SMA/Sederajat	596	52.1%
		D1/D2/D3	119	10.4%
		D4/S1	235	20.54%
		S2	8	0.7%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	55	4.81%
		TNI	2	0.17%
		POLRI	1	0.09%
		Swasta	446	38.99%
		Wirausaha	160	13.99%
		Ibu Rumah Tangga	85	7.43%
		Pelajar/Mahasiswa	89	7.78%
		Petani/Nelayan	6	0.52%
		Pekerja Lepas/Freelance	26	2.27%
		Pensiunan	6	0.52%
		Lainnya	268	23.43%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	1144	100%
		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	1144	86.65	87.78	84.66	99.65	85.60	86.69	86.89	95.43	94.71	89.83
Rerata IKM Per Unsur			86.75	87.75	84.75	99.75	85.50	86.75	87.00	95.50	94.75	89.83
IKM Unit Layanan			89.83									
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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain: estimasi waktu penyelesaian yang diinformasikan kurang jelas, informasi alur dan jenis layanan perlu dibuat lebih sederhana, dan ada beberapa persyaratan yang dianggap terlalu banyak, sehingga dapat dievaluasi apakah semuanya masih relevan.

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	Rapat koordinasi dan pembinaan terkait pemanfaatan teknologi informasi untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan secara keseluruhan	Bulan November - Desember 2025	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo
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.	Bulan November - Desember 2025	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo
3	Persyaratan	Rapat koordinasi dan pembinaan terkait penyampaian informasi yang jelas, meliputi perbarui papan informasi digital, mengunggah informasi persyaratan secara berkala di media sosial.	Bulan November - Desember 2025	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo

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.

Berdasarkan grafik tersebut, 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.

Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM



BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,944	B
2	Prosedur	87,133	B
3	Waktu Penyelesaian	86,199	B
4	Biaya/Tarif	99,561	A
5	ProdukLayanan	87,039	B
6	Kompetensi Pelaksana	86,906	B
7	Perilaku Pelaksana	88,479	B
8	Sarana dan Prasarana	85,917	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,013	A

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat 3 (tiga) unsur yang memerlukan intervensi lanjutan pada nilai terendah. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah yaitu unsur waktu pelayanan, kompetensi pelaksana serta sarana dan prasarana. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan bagi 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Waktu Pelayanan				
	Melakukan revisi dan perbaikan SP dan SOP Pelayanan .	Sudah Terlaksana Bulan : Oktober 2025.	Telah melakukan revisi dan perbaikan SP dan SOP dengan menetapkan SK SP SOP pada tanggal 23 Oktober 2025 melalui rapat pencermatan SP SOP.	Terlampir	-
2	Kompetensi Pelaksana				
	Melakukan bimtek pelayanan <i>online</i> bagi pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo.	Sudah Terlaksana Bulan : Juni 2025.	Telah melakukan bimbingan teknis pelayanan <i>online</i> sebagai kanal pilihan layanan administrasi kependudukan.	Terlampir	
3	Sarana dan Prasana				
	Meningkatkan pemeliharaan dan kepedulian kebersihan kantor.	Sudah Terlaksana Bulan : Oktober 2025.	Telah melaksanakan peningkatan pemeliharaan dan kepedulian kebersihan kantor dengan mengadakan kerja bakti.	Terlampir	

Lampiran Dokumentasi Kegiatan Tindak Lanjut

1. Telah melakukan revisi dan perbaikan SP dan SOP dengan menetapkan SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo tentang Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur pada tanggal 23 Oktober 2025 melalui rapat pencermatan SP SOP.
- SK SP Nomor 400.12/101/2025 tanggal 23 Oktober 2025



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Kyai Mawardi No. 1 Sukoharjo, Kode Pos. 57521
Telp. (0271) 593178 Fak. (0271) 593178

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN SUKOHARJO**
NOMOR : 400.12 / 101 /2025

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKOHARJO**


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

Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sukoharjo
Pada tanggal 23 Oktober 2025


KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKOHARJO,


BUDI SUSETYO

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Sukoharjo, sebagai laporan;
2. Sekretaris Daerah Kab. Sukoharjo;
- dan
3. Arsip

- SK SOP Nomor 400.12/102/2025 tanggal 23 Oktober 2025

**PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Kyai Mawardi No. 1 Sukoharjo, Kode Pos. 57521
Telp. (0271) 593178 Fak. (0271) 593178

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKOHARJO
NOMOR : 400.12 /102 /2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKOHARJO


KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKOHARJO

Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sukoharjo
Pada tanggal 23 Oktober 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKOHARJO,

**BUDI SUSETYO**

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Sukoharjo, sebagai laporan;
2. Sekretaris Daerah Kab. Sukoharjo;
dan
3. Arsip _____

- Undangan rapat pencermatan SP SOP tanggal 25 September 2025



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

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

Sukoharjo, 23 September 2025

Nomor : 400.12.1/53/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Kepada :

Yth. TERLAMPIR
di-
SUKOHARJO

Dalam rangka pencermatan Revisi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Tahun 2025, kami berencana menyelenggarakan rapat lanjutan besok pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 25 September 2025

Pukul : 10.30 WIB – selesai

Tempat : Ruang Rapat Dinas Dukcapil Kab. Sukoharjo Lantai II

Catatan : Mengupload Revisi SP SOP sesuai matrix terlampir di google drive

<https://bit.ly/SP-SOP-2025>

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat untuk hadir mengikuti rapat koordinasi dimaksud

Demikian atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukoharjo



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

Budi Susetyo, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 197307051992031004



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- Daftar hadir rapat pencermatan SP SOP tanggal 25 September 2025

DAFTAR HADIR

Hari : Kamis
 Tanggal : 25 September 2025
 Pukul : 10.30 WIB - selesai
 Tempat : Ruang Rapat II Disdukcapil Kab. Skh Lantai II
 Keperluan : Rapat Pencermatan SP SOP Disdukcapil Kab Skh Tahun 2025

NO	NAMA	JABATAN / INSTANSI	L/P	TANDA TANGAN
1	Tri Sunarni	Kabid PDIP	P	1.
2	Budi Lanteh	Analisis Kebijakan	L	2.
3	Ulfa Sidiq S.	Pratam	P	3.
4	Hopidati Yumarti	Analisis Kebijakan	P	4.
5	Ibnu Haryadi	Analisis KBJ	L	5.
6	Andi Danni Mursita	Analisis b/pinat	L	6.
7	Reni Utami A	Konsep Formasi	L	7.
8	PERAWATI	KEP. CAPEG	P	8.
9	Evelina Api Aurati	Pengelola Data dan	P	9.
10	Dag Ernawati	Pratam	P	10.
11	Sunardani	Aniparis	P	11.
12	Rizki Aritta Sondat	Perencana Teknis KBJ	P	12.
13	Willy R. N.	PKL	P	13.
14	DIPUK Kurniasihon	Pratam	L	14.
15				15.
16	Ronaldy Agathon Ponggal	PKL	L	16.
17	Andriani	SPK	P	17.
18	Vinica	PKL	P	18.
19	Azzahra Ghomuzo PR	PKL	P	19.

Mengetahui,
 Kabid. Pemanfaatan Data dan
 Inovasi Pelayanan

TRI SUNARNI, S.Sos.
 Pembina
 NIP. 19700518 199603 2 004

- Notulen rapat pencermatan SP SOP tanggal 25 September 2025

**NOTULEN
RAPAT PERCERMATAN REVISI SP DAN SOP TAHUN 2024**

A. Pelaksanaan

Hari : Rabu
Tanggal : 25 September 2025
Jam : 13.00 Wib sampai selesai
(Karena ada acara bersamaan rapat diundur pelaksanaannya)
Tempat : Ruang Rapat Lantai II Dinas Dukcapil Kab Sukoharjo

B. Peserta

Tim Pelaksana riview SP dan SOP Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo

C. Materi

Materi yang dibahas dalam kegiatan tersebut antara lain :


1. Pencermatan hasil input revisi SP dan SOP
2. Untuk Penyelesaian layanan menjadi 6 jam
3. Pembuatan SP dan SOP baru terkait pelayanan layanan inovasi Pelayanan adminduk desa / kelurahan (PADUKA)
4. Diskusi dan tanya jawab;

D. Kesimpulan

1. Setiap bidang dalam menyusun SP dan SOP untuk dilakukan koreksi hasil pencermatan sesuai dengan kewenangan regulasi yang berlaku;
2. Dalam penyusunan hasil pencermatan SP dan SOP segera dilakukan agar target tercapai sesuai rencana;
3. Penyusunan SP dan SOP inovasi paduka berkolaborasi semua bidang yang terlibat;
4. Tim Yang terlibat dalam riview SP dan SOP agar bertanggung jawab dan mentaati sesuai tahapan yang telah di sepakati.

Sukoharjo, 25 September 2025

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukoharjo
Analis Kebijakan Ahli Muda


BUDY SANTOSO, S.Sos
Penata Tingkat I
NIP.19710613 199203 1004

- Daftar hadir bimtek pelayanan online tanggal 13 Juni 2025



















DAFTAR HADIR




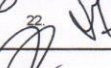












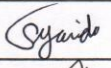





HARI, TANGGAL : Jum'at, 13 Juni 2025










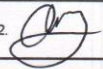


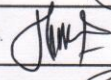











JAM : 12.30 WIB s/d selesai















TEMPAT : Cendana Ballroom Hotel Tosan Solo Baru, Kec. Grogol, Sukoharjo

KEGIATAN : Bimbingan Teknis Aplikasi Pelayanan Adminduk Online


NO	NAMA	INSTANSI / JABATAN	L/P	TANDA TANGAN
1	Pudy Widada	Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten	L	1. 
2	Eko Heri Santosa ST	Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten	L	2. 
3	Budi Susetyo, S.H., M.H	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukoharjo	L	3. 
4	Dra. Tri Ermawati, M.T.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukoharjo	P	4. 
5	Subroto, S.Sos, M.Hum	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	L	5. 
6	Tri Sunarni, S Sos	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	P	6. 
7	Reni Kurniawati, S.Pd., M.M	Kepala UPTD Pelayanan Administrasi Kependudukan Wilayah III	P	7. 
8	Sugiyanto, S.E	Kepala UPTD Pelayanan Administrasi Kependudukan Wilayah II	L	8. 
9	Diyah Rahmawati, S.E	Kasubbag TU Pelayanan Administrasi Kependudukan Wilayah I	P	9. 
10	Suharni, S.E	Analisis Kebijakan Ahli Muda	P	10. 
11	Suwardani, A.Md	Arsiparis Ahli Muda	P	11. 
12	Budi Santoso, S.Sos	Analisis Kebijakan Ahli Muda	L	12. 
13	Purwanti, S.E	Analisis Kebijakan Ahli Muda	P	13. 
14	Hamidah Yuniarti, S.Sos	Analisis Kebijakan Ahli Muda	P	14. 
15	Heru Jatmiko, S.H	Analisis Kebijakan Ahli Muda	L	15. 
16	Arif Zaini Mursidi Hs, S.Kom., M.H	Analisis Kebijakan Ahli Muda	L	16. 
17	Fajar Cahyono Bagus Kusumo, S.T	Pengolah Data dan Informasi	L	17. 
18	Ibnu Haryadi, S.E	Analisis Kebijakan Ahli Muda	L	18. 

NO	NAMA	INSTANSI / JABATAN	L/P	TANDA TANGAN
19	Sri Kartini, A.Md	Pengolah Data dan Informasi	P	19. 
20	Endras Apri Aswati, A.Md	Pengolah Data dan Informasi	P	20. 
21	Joko Susilo, A.Md	Pranata Komputer Mahir	L	21. 
22	Rizki Arista Sonata Pusparani, S.Si	Penelaah Teknis Kebijakan	P	22. 
23	Didik Kurniawan, S.Kom	Pranata Komputer Mahir	L	23. 
24	Umiyatun Muthohiroh, S.Stat	Penelaah Teknis Kebijakan	P	24. 
25	Willy Raditya Ningsih, S.Si	Penelaah Teknis Kebijakan	P	25. 
26	Ulfah Said Sungkar, S.A.P	Pranata Komputer Mahir	P	26. 
27	Fahrul Vicky Anggiawan, S.Tr.I.P	Administrator Database Kependudukan Ahli Pertama	L	27. 
28	Desiana Dinda Nur Aziza, S.E	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	P	28. 
29	Ilham Akbar Bara Fadhila, S.H	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	L	29. 
30	Suparno	Pengadministrasi Perkantoran	L	30.
31	Desi Ernawati, A.Md	Pranata Komputer Terampil	P	31. 
32	Muchlas Santoso, A.Md	Pengolah Data dan Informasi	L	32. 
33	Andarini	Pengadministrasi Perkantoran	P	33. 
34	Parino	Pengadministrasi Perkantoran	L	34. 
35	Fajar Hastomo, A.Md.	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terampil	L	35. 
36	Hasan Mahfud, A.Md.	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terampil	L	36.
37	Syaidatul Nugrahinni Setiyanti, A.Md.Kom	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terampil	P	37. 
38	Arif Pujiyanto, A.Md.Kom	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terampil	L	38. 
39	Aldian Putri Perwira	Pengadministrasi Perkantoran	P	39. 
40	Evi Fitriyah Khanifah	Pengadministrasi Perkantoran	P	40. 
41	Rendra Permana Putra	Pengadministrasi Perkantoran	L	41. 
42	Siti Nurbaiti	Pengadministrasi Perkantoran	P	42. 

NO	NAMA	INSTANSI / JABATAN	L/P	TANDA TANGAN
43	Endri Irawati	Pengadministrasi Perkantoran	P	43. 
44	Muhammad Saroni, A.Md	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	44. 
45	Arif Widodo, A.Md.Kom	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	45. 
46	Arif Muhtadillah, A.Md	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	46. 
47	Arya Arga Pratama, S.Pd	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	47. 
48	Rofik, S.E	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	48. 
49	Monik Meilawati, S.E	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	49. 
50	Irsam Kadar Munawar, A.Md.Kom	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	50. 
51	Irwan Adi Wibowo, S.T	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	51. 
52	Aditya Nur Seto	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	52. 
53	Yuana Wiratama Adhyaksantara	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	53. 
54	Dwi Purwanti, A.Md.Kep	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	54. 
55	Ajeng Robi'atul Alawiyah, S.H	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	55. 
56	Sri Budi Santoso, S.Pd	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	56. 
57	Anggar Noviyanti, A.Md.Kep	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	57. 
58	Novita Bintaraningtyas, S.Psi	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	58. 
59	Taufan Prasetyo, A.Md.Kom	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	59. 
60	Nuki Tyas Pramono	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	60. 
61	Galang Tisari Adi, S.T	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	61. 
62	Evi Milawati, S.K.M	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	62. 
63	Dessy Prihatiningtyas Raharjanti S.U, S.Psi	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	63. 
64	Sandy Hartanto, S.AK	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	64. 
65	Anif Dwi Panji	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	65. 
66	Retno Utari	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	66. 

NO	NAMA	INSTANSI / JABATAN	L/P	TANDA TANGAN
67	Fauziah Nur Rahmawati, S.E	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	67. 
68	Feni Sundari, A.Md.M	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	68. 
69	Septiyanoto, S.E	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	69. 
70	Mochamad Fadli Abdullah, A.Md.Kom	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	70. 
71	Desyana Prautami Hidayati, S.H	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	71. 
72	Fauziah Oktavia	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	72. 
73	Apriliana Dita Sukmawati	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	73. 
74	Sekar Ayu Sucipta, A.Md	Petugas Layanan Front Office, Petugas Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan	P	74. 
75	Divania Puspita Damayanti, S.Kom	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	75. 
76	Hanif Perdina Lukie, A.Md.Kom	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	76. 
77	Sunarni, S.E	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	77. 
78	Etiek Nurti Asworo	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	P	78. 
79	Hendro Subagyo	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	79. 
80	Irfan Kurniawan, S.T	Petugas Layanan Front Office, Operator Produksi	L	80. 

Mengetahui,
Kepala Bidang Pengelolaan Informasi
Administrasi Kependudukan


SUBROTO, S.Sos, M.Hum
Pembina
NIP. 19680212 199003 1 011

- Laporan pelaksanaan bimtek pelayanan online tanggal 13 juni 2025

<p>KEPADA YTH : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukoharjo DARI : SUBROTO, S.Sos, M.Hum, Jabatan Kepala Bidang Pengelolaan : Administrasi Kependudukan TANGGAL : 16 Juni 2025 PERIHAL : Laporan Hasil Bimbingan Teknis Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Aplikasi Pelayanan Adminduk Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.</p>	<p><u>DISPOSISI</u> Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>Dengan hormat, bersama ini kami laporkan pelaksanaan Bimbingan Teknis Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Aplikasi Pelayanan Adminduk Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.</p> <p>I. <u>PELAKSANAAN BIMTEK :</u></p> <p>H a r i : Jum'at T a n g g a l : 13 Juni 2025 J a m : 12.30 WIB – selesai T e m p a t : Cendana Ballroom Hotel Tosan Solo Baru Jl. Ir. Soekarno, Grogol Sukoharjo</p> <p>II. <u>RAPAT DIHADIRI</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil : <ol style="list-style-type: none"> a. Bidang PIAK b. Bidang Capil c. Bidang PDIP d. Bidang Dafduk e. Sekretariat 2. Operator Layanan Adminduk di Kecamatan se Kabupaten Sukoharjo. <p>III. <u>NARA SUMBER :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rudy Widodo, S.Kom, M.Si Jabatan Analis Kebijakan Ahli Muda pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten 2. Muhammad Faisal Qomarudin, A.Md. Kom Jabatan Pengelola Data dan Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.
---	--

IV. RANGKUMAN KEGIATAN

1. Pelayanan Adminduk berbasis online akan lebih memudahkan masyarakat memperoleh layanan dengan cepat dan efisien.
2. Operator layanan adminduk harus menguasai aplikasi terbaru karena sebagai garda terdepan dalam membantu Masyarakat memperoleh layanan adminduk.

Demikian untuk menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

Hormat kami,

KEPALA BIDANG PENGELOLAAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN




SUBROTO, S.Sos, M.Hum

NIP. 19680212 199003 1 011

- Foto bimtek pelayanan online tanggal 13 juni 2025



3. Telah melaksanakan peningkatan pemeliharaan dan kepedulian kebersihan kantor dengan mengadakan kerja bakti pada hari Jumat, 24 Oktober 2025.

 **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

Sukoharjo, 23 Oktober 2025


Nomor : 400.12.1/1704/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Kerja Bakti


Yth.:
Pegawai Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil kabupaten Sukoharjo
di
Sukoharjo

Kami sampaikan dalam rangka meningkatkan kebersihan lingkungan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diminta kepada semua pegawai Disdukcapil untuk melakukan kegiatan kerja bakti bersama bersih-bersih dilingkungan kantor, besuk pada :

Hari/Tanggal : Jum'at, 24 Oktober 2025
Pukul : 07.00 - 08.00 WIB
Tempat : Dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo
Catatan : Pakaian olahraga setelah kegiatan selesai harap berganti pakaian batik yang berlaku pada hari itu

Demikian untuk menjadikan perhatian.


Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukoharjo
Budi Susetyo, SH, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 197307051992031004

 Dipindai dengan CamScanner

- Dokumentasi kegiatan kerja bakti hari Jumat, 24 Oktober 2025



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 1144 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Dokumen Adminduk, dengan total responden sebanyak 1144 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.83. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.
- Sudah dilakukan upaya perbaikan layanan secara bertahap sesuai rekomendasi hasil SKM Semester I Tahun 2025, terhadap unsur pelayanan Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, serta Perbaikan Sarana dan Prasarana;
- SKM dan tindak lanjutnya menjadi instrumen penting dalam perwujudan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan responsif, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

-

Sukoharjo, 26 November 2025



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 Semester II Tahun 2025
(Foto Pelaksanaan SKM)

