



**PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jln. Letjen S. Parman No. 7 Jakarta Barat
Telp. 5662400, 5662345, 5662296
J A K A R T A

Kodepos: 11440

Nomor : 2367/PT.02.00
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Hasil SKM
Triwulan 1 Tahun 2024

2 April 2024

Kepada
Yth. 1. Sekretaris/Para Ka. Bidang/Para Ka. UPT
Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta
2. Para Kepala Sudin Dukcapil Kota/Kab
di
Jakarta

Sehubungan dengan telah selesainya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun 2024 terhadap pelayanan administrasi kependudukan, dengan ini diinformasikan hasil pelaksanaan kegiatan SKM tersebut sebagai berikut:

1. Rekapitulasi hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Tahun 2023 s.d. Triwulan I 2024 adalah sebagai berikut:

Nilai Secara Umum	2023				2024	Keterangan
	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	
IKM Eksternal	98,13	98,35	99,70	99,80	99,88	Naik 0,08 Poin
IKM Internal	97,79	96,59	96,77	97,17	96,73	Turun 0,44 Poin

Loket Layanan	2023				2024	Keterangan
	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	
IKM Eksternal UPAK	97,03	98,15	99,23	96,06	99,61	Naik 3,55 Poin
IKM Eksternal Tingkat Kota/ Suku Dinas	98,32	97,65	99,91	99,88	99,84	Turun 1,04 Poin
IKM Eksternal Tingkat Kecamatan	97,54	97,66	99,92	99,77	99,82	Naik 0,05 Poin
IKM Eksternal Tingkat Kelurahan	99,62	99,94	99,73	99,82	99,91	Naik 0,09 Poin

2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun 2024 telah dilaksanakan pada tanggal 15 s.d. 28 Maret 2024, di bawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.
3. Survey dilakukan terhadap 2 jenis responden yaitu responden internal (pegawai) dan responden eksternal (masyarakat).
4. Untuk responden internal yang disurvei adalah pegawai Disdukcapil di tingkat kelurahan, kecamatan dan suku dinas. Metode Penilaiannya adalah pegawai yang bertugas di tingkat kelurahan, kecamatan, Suku Dinas, dan Dinas memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai yang bertugas di UPAK. Penilaian dilakukan dengan menggunakan 9 parameter/variabel sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat. Metode survey yang digunakan yaitu responden mengisi pertanyaan kuisisioner dengan menggunakan aplikasi JAKI dimana responden sebelumnya telah didaftarkan akunnya ke Diskominfotik. Jumlah responden internal di triwulan 1 tahun 2024 berjumlah 341 responden.
5. Untuk responden eksternal yang disurvei adalah masyarakat/pemohon yang telah selesai mendapatkan layanan administrasi kependudukan di loket layanan Dukcapil, meliputi loket layanan dukcapil kelurahan, loket layanan dukcapil kecamatan, Loket Suku Dinas Dukcapil dan loket layanan Unit Pengelola Administrasi Kependudukan (UPAK).

6. Jenis layanan yang disurvei untuk SKM Eksternal :
 - Loker Layanan Dukcapil Kelurahan : KIA, KK, akta kelahiran dan akta kematian
 - Loker Layanan Dukcapil Kecamatan : Layanan pencatatan perkawinan non muslim
 - Loker Layanan Dukcapil Suku Dinas : Layanan Legalisasi dokumen pencatatan sipil dan layanan penerbitan NIK
 - Loker Layanan UPAK : Layanan Penerbitan KTP, Layanan SKTT dan Layanan Pencatatan Perkawinan WNA.
7. Jumlah responden eksternal secara keseluruhan berjumlah 25.974 responden dengan perincian: responden Dukcapil Kelurahan berjumlah 24.753 responden, responden Dukcapil Kecamatan berjumlah 533 responden, responden Sudin Dukcapil berjumlah 616 serta responden UPAK sebanyak 72 responden.
8. Pelaksanaan Survey responden eksternal menggunakan metode yang sama dengan pelaksanaan SKM sebelumnya yaitu menggunakan metode pengisian survey menggunakan link google yang disampaikan kepada responden melalui WA. Sebelum mengisi pertanyaan survey responden diminta untuk mengisi token/capctha sebagai alat verifikasi untuk menghindari kuisisioner diisi bukan oleh responden yang telah dipilih. Responden dalam pengisian survey ini akan diminta untuk memberikan penilaian terhadap 9 paramater/variabel sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat.
9. Adapun 9 variabel yang dinilai oleh masyarakat dalam pelaksanaan SKM ini adalah :
 - Persyaratan pelayanan
 - Prosedur
 - Waktu pelayanan
 - Biaya
 - Spesifikasi Produk Layanan
 - Kompetensi Pelaksana
 - Perilaku Pelaksana
 - Sarana dan Prasarana, dan
 - Penanganan Pengaduan.

10. Nilai IKM Dinas Dukcapil Triwulan 1 Tahun 2024

a. Hasil Survey Eksternal (99,88)

Nilai SKM eksternal Dinas Dukcapil di Triwulan 1 Tahun 2024 adalah **99,88**, termasuk **kategori sangat baik** (nilai Mutu A). Hasil IKM ini mengalami kenaikan 0,08 poin jika dibandingkan dengan sebelumnya di Triwulan 4 Tahun 2023 yang hanya mencapai 99,80 poin. Berikut adalah hasil penilaian SKM di tingkat Kelurahan, Kecamatan, Sudin dan UPAK:

1) IKM Layanan Dukcapil Kelurahan (99,91)

Survey eksternal pada layanan dukcapil kelurahan dilaksanakan di 267 kelurahan yang ada di DKI Jakarta. Jenis layanan yang dinilai meliputi layanan KIA, KK, akta kelahiran dan akta kematian. Pada Triwulan 1 Tahun 2024 ini nilai IKM untuk layanan dukcapil kelurahan sebesar 99,91 atau naik dari nilai IKM di TW 4 tahun 2024 sebesar 99,82.

Seluruh kelurahan mendapatkan nilai mutu A dan sebanyak **241 Kelurahan** memperoleh nilai IKM sempurna dengan nilai **100,00**, turun sebanyak 11 kelurahan jika dibandingkan dengan Triwulan 4 2023. Sedangkan untuk kelurahan dengan nilai IKM terendah berada pada Kelurahan Semper Timur dengan nilai IKM sebesar 90,86, diikuti Kebon Kosong dengan 94,53 dan Pademangan Timur 97,84.

Berikut 10 kelurahan dengan nilai IKM terendah di Triwulan 1 Tahun 2024

Kelurahan	IKM	Nilai Mutu
Cipulir	98,79	A
Kebon Kosong	94,53	A
Lagoa	99,18	A
Menteng Atas	98,37	A
Pademangan Timur	97,84	A
Pegangsaan	99,20	A
Penjaringan	99,45	A
Pulau Pari	99,07	A
Semper Timur	90,86	A
Tegal Parang	99,63	A

Hasil Penilaian Responden eksternal terhadap 9 unsur yang dinilai dengan nilai setiap unsur sebagai berikut:

- a) Persyaratan Pelayanan = 99,90
- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur = 99,91
- c) Waktu Pelayanan = 99,92
- d) Biaya/Tarif = 99,92
- e) Spesifikasi Produk Layanan = 99,91
- f) Kompetensi Pelaksana = 99,91
- g) Perilaku Pelaksana = 99,92
- h) Sarana dan Prasarana = 99,89
- i) Penanganan Pengaduan 99,89

2) IKM Layanan Dukcapil Kecamatan (99,82)

Survey eksternal pada layanan dukcapil kecamatan dilaksanakan di 44 loket layanan dukcapil yang ada di DKI Jakarta. Jenis layanan yang dinilai adalah layanan pencatatan perkawinan penduduk non muslim, dan khusus untuk loket dukcapil kec. Kepulauan Seribu Utara dan Kec. Kep. Seribu Selatan yang disurvei adalah pemohon akta kelahiran dikarenakan di kedua kecamatan tersebut tidak menyelenggarakan pencatatan perkawinan penduduk non muslim.

Berdasarkan hasil pengolahan data survey yang dilakukan oleh Diskominfotik, nilai IKM kecamatan pada TW 1 Tahun 2024 adalah **99,82** atau naik dibanding dengan TW 4 Tahun 2023 sebesar 99,77. Sebanyak **39 Kecamatan** memperoleh nilai IKM sempurna dengan nilai **100**, sedangkan untuk kecamatan dengan nilai IKM terendah berada pada Kecamatan Pasar Rebo dengan nilai IKM sebesar 96,11.

Berikut adalah 3 kecamatan dengan nilai IKM terendah

Kecamatan	IKM	Nilai Mutu
Pasar Rebo	96,11	A
Pasar Minggu	97,57	A
Pademangan	99,07	A

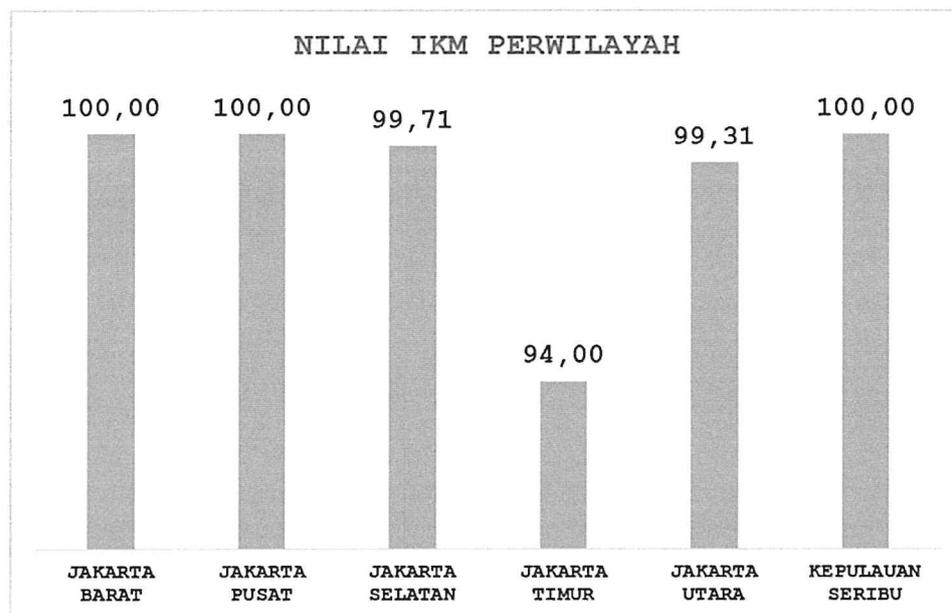
Hasil Penilaian Responden eksternal terhadap 9 unsur yang dinilai dengan nilai setiap unsur sebagai berikut:

- a) Persyaratan Pelayanan = 99,86
- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur = 99,84
- c) Waktu Pelayanan = 99,82
- d) Biaya/Tarif = 99,95
- e) Spesifikasi Produk Layanan = 99,84
- f) Kompetensi Pelaksana = 99,86
- g) Perilaku Pelaksana = 99,77
- h) Sarana dan Prasarana = 99,52
- i) Penanganan Pengaduan 99,91

3) IKM Eksternal Layanan Suku Dinas Dukapil (98,84)

Survey eksternal dilakukan terhadap 6 loket layanan suku dinas dukapil yang ada di 5 wilayah kota dan 1 kabupaten. Keseluruhan jumlah responden pada pelaksanaan SKM TW 1 di loket suku dinas Dukapil adalah sebanyak 616 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan data survey yang dilakukan oleh Diskominfotik, nilai IKM suku dinas pada triwulan 1 Tahun 2024 adalah 99,84 atau turun 1,04 dibandingkan dengan TW 4 Tahun 2023 sebesar 99,88. Sebanyak **3 suku dinas** memperoleh nilai IKM sempurna dengan nilai **100**, sedangkan 3 suku dinas lainnya juga mendapatkan nilai IKM yang cukup bagus.



Hasil Penilaian Responden eksternal terhadap 9 unsur yang dinilai dengan nilai setiap unsur sebagai berikut:

- a) Persyaratan Pelayanan = 98,87
- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur = 98,77
- c) Waktu Pelayanan = 98,86
- d) Biaya/Tarif = 99,03
- e) Spesifikasi Produk Layanan = 98,80
- f) Kompetensi Pelaksana = 98,75
- g) Perilaku Pelaksana = 98,86
- h) Sarana dan Prasarana = 98,82
- i) Penanganan Pengaduan = 98,75

4) IKM Eksternal Layanan Unit Pengelola Administrasi Kependudukan (tingkat dinas)

SKM eksternal pada loket layanan Unit Pengelola Administrasi Kependudukan (UPAK) dilaksanakan untuk mendapatkan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan terhadap jenis layanan pencatatan perkawinan WNA, Layanan Penerbitan KTP, dan layanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT). Keseluruhan jumlah responden pada pelaksanaan SKM TW 1 di loket layanan UPAK adalah sebanyak 72 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan data survey yang dilakukan oleh Diskominfotik, **nilai IKM layanan UPAK pada triwulan 1 Tahun 2024 adalah 99,61** (naik 3,55 poin dibanding TW 4 tahun 2023 sebesar **96,06**).

Untuk nilai IKM di layanan UPAK berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut :

- Layanan pencatatan perkawinan WNA = 100,00
- Layanan Penerbitan KTP = 99,40
- layanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) = 99,61

Hasil Penilaian Responden eksternal terhadap 9 unsur yang dinilai dengan nilai setiap unsur sebagai berikut:

- a) Persyaratan Pelayanan = 99,65
- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur = 100,00
- c) Waktu Pelayanan = 100,00
- d) Biaya/Tarif = 98,96
- e) Spesifikasi Produk Layanan 100,00
- f) Kompetensi Pelaksana = 99,65
- g) Perilaku Pelaksana = 99,31
- h) Sarana dan Prasarana = 99,65
- i) Penanganan Pengaduan = 99,31

b. Hasil Survey Internal

- 1) Nilai SKM internal pada SKM TW 1 tahun 2024 adalah **96,73** atau terjadi penurunan (0,44 poin) dari Triwulan 4 Tahun 2023 yang meraih nilai 97,17.
 - 2) Jumlah responden internal adalah sebanyak 341 responden yang terdiri dari seluruh pegawai Dukcapil di Unit kelurahan, kecamatan, Suku Dinas, dan Dinas.
 - 3) Hasil Penilaian Responden internal terhadap 9 unsur yang dinilai dengan nilai setiap unsur sebagai berikut:
 - a) Persyaratan Pelayanan = 96,85
 - b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur = 96,85
 - c) Waktu Pelayanan = 96,19
 - d) Biaya/Tarif = 97,95
 - e) Spesifikasi Produk Layanan = 96,99
 - f) Kompetensi Pelaksana = 96,19
 - g) Perilaku Pelaksana = 96,63
 - h) Sarana dan Prasarana = 96,63
 - i) Penanganan Pengaduan = 96,26
11. Hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat selengkapnya meliputi paparan hasil dan data pengolahan tersedia pada link berikut : bit.ly/ikm_dukcapil_tw1_2024.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta




Budi Awaluddin
NIP. 197801171997111001