LAPORAN AKHIR

BELANJA JASA KONSULTANSI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2022

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK

relasi
Relayang Sinergi Ind

Jl. K.H Wakhid Hasyim No 17
Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61114

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha Esa, sehingga atas rahmat dan hidayah-NYA sehingga laporan pendahuluan kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat diselesaikan dengan baik.

Sesuai Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan public melakukan survey kepuasan masyarakat minimal 1 kali dalam setahun, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Selanjutnya Tim Penyusun berharap agar Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan pekerjaan penyusunan survei kepuasan masyarakat. Dalam pembuatan laporan berikutnya, Tim Penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan dan tercapainya sasaran yang diharapkan.

Tim Penyusun,

CV. Relayang Sinergi Ind. (RELASI)

DAFTAR ISI

ata Pengantar i

)aftar isi ii

3AB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Hukum 3

1.3 Tujuan 4

1.4 Sasaran 4

1.5 Manfaat 5

1.6 Lingkup Survei 6

3AB II TINJAUAN TEORI

2.1 Pelanggan 7

2.2 Pelayanan Publik 8

2.3 Kualitas Pelayanan 12

2.4 Kepuasan 18

2.5 Survei Kepuasan 25

3AB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Persiapan Survei 50

3.2. Pengumpulan data 55

3.3. Pengolahan Data 58

3.4. Analisa Data 60
3.5. Penyusunan Laporan 61

BAB IV PROFIL 62

Bab V HASIL PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Responden 69
5.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat 76
5.3 Nilai Masing-Masing Unsur 81
5.4 Saran Responden 93

Bab VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan 97
6.2. Saran 103

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana pada pasal 1 menyebutkan bahwa "*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*".

BAB I
PENDAHULUAN

Dalam kondisi masyarakat yang saat ini kritis dalam menanggapi segala hal, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif serta sekaligus dapat membangun kualitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan publik akan bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan mempunyai dua komponen yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan ekternal dan pelanggan internal.

Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam oleh Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Gresik dirasakan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Maka perlu dilaksanakannya survei kepuasan pelanggan eksternal yaitu kepada masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan juga untuk memenuhi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Keupasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. DASAR HUKUM

Adapun peraturan-peraturan yang mendasari adanya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Intansi Pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Undang – Undang No. 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. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan

Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintahan;

7. Peraturan Gubernur Jawa Timur No 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. TUJUAN

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
3. Sebagai bahan pengambilan keputusan bagi pengambil keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanannya.

1.4. SASARAN

Sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. MANFAAT

Manfaat adalah sesuatu yang positif dan akan didapatkan dari melakukan suatu kegiatan. Untuk kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik maka dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan 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.

4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6. LINGKUP SURVEI

Adapun lingkup kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik adalah meliputi :

1. Penilaian kepuasan masyarakat Kabupaten Gresik terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang terbagi menjadi 3 tempat yaitu, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, Mall Pelayanan Publik dan pada Kecamatan-Kecamatan Kabupaten Gresik.
2. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang dapat dilihat dari masing-masing unsur penilaian.

BAB II
TINJAUAN TEORI

BAB II
TINJAUAN TEORI

2.1. PELANGGAN

Pelanggan menurut Supranto (2001) adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang. Lupiyoadi mendifinisikan pelanggan sebagai seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa. Individu atau kumpulan individu yang dipengaruhi oleh aspek – aspek eksternal dan internal yang mengarah untuk memilih dan mengonsumsi barang atau jasa yang diinginkan disebut pelanggan (Umar, 2003).

Menurut Gasperz (2004), pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan. Dari semua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau sekelompok individu yang mengonsumsi barang/jasa untuk memenuhi

kebutuhannya, dengan standar kualitas tertentu, pelayanan yang baik serta dapat memberikan rasa puas.

Seperti yang sudah disinggung pada Bab 1, ada dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal (*internal customers*) adalah orang yang berada di dalam organisasi dan memiliki pengaruh pada kinerja perusahaan. Pelanggan internal adalah pengguna selanjutnya (*next user*) dari keluaran (*output*) yang dihasilkan proses atau kegiatan yang ada dalam unit kerja tersebut. Sedangkan pelanggan eksternal (*external customers*), yaitu pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (*real customers*).

2.2. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata utuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic govemment*, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri *(helping people to help themselves),* yang merupakan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government.*

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah *"Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".*

Dengan demikian hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Dengan asas pelayanan publik :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

   Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

   Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik misalnya status kewarganegaraan, sentifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hamper menjadi factor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa public, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Kasmir dan Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Pasalong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indicator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung)

   Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran. Dimensi ini berkaitan dengan kekinian peralatan yang digunakan, kerapian personil dan kelengkapan media atau peralatan komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan)

   Kemampuan atau keandalan untuk menepati janji dengan akurat. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti penyelesaian pelayanan

sesuai dengan waktu yang dijanjikan, penanganan keluhan, serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

   Kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat. Dimensi ini mencakup pemberitahuan petugas kepada Pelanggan tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberikan bantuan kepada Pelanggan serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan Pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

   Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan. Dimensi ini mencakup kepercayaan diri petugas ketika melayani, perasaan aman Pelanggan dan kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan Pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain :

   a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.

b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.

d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. *Empaty* (empati)

Kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Dimensi ini memuat diantaranya petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, serta petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27) menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu :

1. Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Kehandalan (*realibility*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*corformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. *Estetika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat secara spesifik, serta memilki waktu operasional yang nyaman bagi masyarakat. Seiring dengan meluasnya bidang kehidupan dan cakupan fungsi

pemerintah membuat jenis pelayanan umum yang diberikan menjadi sangat beraneka ragam, dimana masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan publik.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, maka instansi pemerintah sebagai pelaksana pemberi layanan bias menjadi beraneka ragam pada berbagai tingkat pemerintah. Ada kemungkinan bahawa layanan hanya perlu diberikan pada satu instansi di satu tingkat pemerintah saja. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa satu jenis pelayanan umum diberikan dengan melibatkan berbagai jenis instansi terkait diberbagai tingkat pemerintahan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah yaitu :

1. Fungsional

   Pola pelayanan public diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan public diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.4. KEPUASAN

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagaianya). Kepuasan dapat

diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan kebersihan suatu organisasi karena masyarakat adalah pelanggan dari produk/jasa yang dihasilkan.

Menurut Philip Kotler (2006,70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mulai dari saat pelanggan memasuki ruangan, proses yang dilaluinya, dan saat pelanggan akan

meninggalkan ruang pelayanan. Alma (2002) menyatakan penyebab munculnya ketidakpuasan terhadap sesuatu yang diterima antara lain :

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami,
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan,
3. Perilaku petugas pelayanan kurang menyenangkan,
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak mendukung.

Sarwono (1986) menyatakan bahwa di samping faktor-faktor yang berhubungan dengan manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh karakteristik pelanggan itu sendiri. Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama dapat terjadi kepuasan pelanggan yang berbeda. Hal ini tergantung pada latar belakang pelanggan itu sendiri. Faktor – faktor tersebut antara lain pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang budaya, sifat umum kesukuan, jenis kelamin, usia, sikap mental, pekerjaan, dan kepribadian seseorang.

Makin tinggi pendidikan seseorang biasanya makin tinggi pula pengetahuan orang tersebut terhadap kualitas pelayanan, yang pada akhirnya hal itu akan berpengaruh pula terhadap tingginya harapan mereka tentang kualitas pelayanan yang akan diterima.

Sebaliknya, makin rendah pendidikan seseorang akan makin rendah pula harapan mereka dan karena itu akan mudah pula dalam memenuhi harapan tersebut. Usia seseorang pada umumnya berhubungan dengan tingkat kematangan emosi orang tersebut. Makin tua usia seseorang akan makin matang emosi orang tersebut, yang pada gilirannya akan lebih bisa menerima tentang masalah apa yang dihadapinya.

Namun, di sisi lain usia juga terkait dengan pengalaman yang dilalui. Makin tua seseorang akan makin banyak pengalaman orang tersebut, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap tingginya kritik orang tersebut terhadap sesuatu yang dianggap kurang sesuai.

Kepuasan pelanggan telah menjadi tolok ukur yang sangat penting di dalam bisnis. Secara umum kepuasan pelanggan akan memberikan keuntungan bagi organisasi karena berhubungan dengan loyalitas, kecuali ada faktor lain seperti situasi pasar yang monopolistik. Hal kedua yang sama pentingnya adalah bila kepuasan pelanggan disosialisasikan dengan baik di dalam organisasi, akan menjadi salah satu daya pendorong untuk memfokuskan segenap personil dalam organisasi untuk lebih menyadari pentingnya melakukan layanan bermutu yang berujung pada pelangan yang puas.

Ada beragam pendekatan metodologi pengukuran kepuasan pelanggan. Masing - masing dengan kelebihan dan kekurangannya. Apapun metode yang dipergunakan, dari pengukuran tersebut harus dihasilkan angka indikator makro yang menyatakan pencapaian tingkat kepuasan pelanggannya. Akan tetapi hal ini harus dilengkapi dengan berbagai atribut (dimensi, aspek) yang terkait yang akan member petunjuk tindak lanjut perbaikan yang perlu dilakukan. Kotler (1994) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

   Setiap tempat pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Media yang digunakan dapat berbentuk:

   a. Kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang mudah dijangkau dan sering dilewati pelanggan,
   b. Kartu komentar yang bisa diisi langsung maupun dikirim melalui pos,
   c. saluran telepon khusus bagi pelanggan.

Keuntungan dari metode ini adalah dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi tempat pelayanan tersebut, sehingga memungkinkan memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Kerugian dari metode ini adalah sulitnya mendapatkan gambaran yang lengkap

mengenai kepuasan pelanggan karena tidak semua pelanggan menyampaikan keluhannya. Upaya mendapat saran juga sulit diwujudkan dengan metode ini.

2. Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan pada perusahaan sendiri dan pesaing, lalu mereka menyampaikan temuan-temuannya berdasarkan pengalaman mereka.

3. Lost Customer Analysis

Tempat pelayanan berusaha menghubungi pelanggan-pelanggan yang telah beralih ke tempat pelayanan yang lain. Dengan metode ini diharapkan didapat informasi penyebab mereka beralih.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon atau wawancara pribadi (Setiawan, 1990). Keuntungannya, tempat pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan juga sekaligus memberikan sinyal positif bahwa tempat pelayanan memberi perhatian kepada pelanggannya (Gerson, 2001, Supranto, 1997). Pengukuran dapat dilakukan dengan cara :

a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada pelanggan terhadap setiap indikator produk atau jasa yang mereka nikmati. Hasil penilaian pelanggan dirating dengan menggunakan skala (pada umumnya menggunakan skala Likert), yaitu dengan cara memberikan rating dari 1 (sangat tidak memuaskan) sampai 4 (sangat puas), selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap indikator dan dibandingkan dengan nilai keseluruhan.

b. *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan dilakukan menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pelanggan terhadap hal tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran tempat pelayanan dan saran-saran untuk perbaikan.

d. *Importance Dissatisfaction Analysis*

Responden diminta untuk merangking berbagai indikator dari penawaran berdasarkan pentingnya derajat indikator tersebut. Metode ini sebenarnya berasal dari metode Servqual, yang intinya adalah mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi agar menghasilkan produk (barang atau jasa) yang berkualitas tinggi.

2.5. SURVEI KEPUASAN

Untuk mengukur kepuasan masyarakat perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah *"Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik".*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah dasar untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam peraturan ini mewajibkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditetapkan. Dengan unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi :

1. Persyaratan

   Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

   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 memperolah pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan 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, keterampilan, 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 sesgala 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).

Catatan :

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

**) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Kepuasan pegawai merupakan salah satu elemen yang penting dalam menunjang tingkat produktifitas dan juga kreativitas pegawai. pegawai yang puas cenderung akan lebih produktif dalam bekerja, dan lebih banyak menghasilkan gagasan yang inovatif. Sebaliknya pegawai yang kurang puas atau kecewa dengan kondisi

pekerjaan atau lingkungan kantornya cenderung akan mengalami stagnasi dalam bekerja. Ia akan mudah bosan, lelah, dan ujungnya akan mengganggu level produktivitas yang bersangkutan.

Dengan melihat hal tersebut, maka selayaknya melakukan proses untuk melihat lebel kepuasan pegawainya secara regular. Salah satu caranya adalah melalui survey kepuasan pegawai. Kuisioner kepuasan peagawai biasanya terdapat lima elemen utama yaitu :

1. Kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya (job content)
2. Kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja (baik lingkungan fisik seperti tata ruangan ataupun lingkungan non fisik seperti relasi kerja atau suasana kerja)
3. Kepuasan karyawan terhadap atasan
4. Kepuasan karyawan terhadap kebijakan perusahaan dalam memerikan *remuneration and benefit* pada pegawainya.

Selain empat elemen utama diatas, biasanya ada faktor tambahan lain yang ditanyakan seperti kepuasan karyawan terhadap kebijakan pengembangan karir, kepuasan karyawan terhadap program pelatihan yang diberikan, ataupun kepuasan karyawan terhadap kualitas kepemimpinan secara umum di perusahaan tersebut.

2.5.1. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

2.4.2.1. MENYUSUN INSTRUMEN PENELITIAN

Menurut Suharsimi Arikunto (2000:134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

Ibnu Hadjar (1996:160) berpendapat bahwa instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Instrumen pengumpul data menurut Sumadi Suryabrata (2008:52) adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikologis. Atibut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non-kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

Ada beberapa jenis instrument yang biasa digunakan dalam penelitian, yaitu:

- **Tes**

  Tes adalah sederetan pertanyaan atau latihan atau alat lain yang digunakan untuk mengukur ketrampilan, pengukuran, inteligensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.

- **Angket atau Kuesioner**

  Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atu hal-hal yang ia ketahui.

- **Wawancara (*Interview)***

  Interviu digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu.

- **Observasi**

  Di dalam artian penelitian observasi adalah mengadakan pengamatan secara langsung, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, ragam gambar, dan rekaman suara. Pedoman observasi berisi sebuah daftar jenis kegiatan yang mungkin timbul dan akan diamati.

- **Skala Bertingkat (Rating)**

  Rating atau skala bertingkat adalah suatu ukuran subyektif yang dibuat berskala. Walaupun skala bertingkat ini menghasilkan data yang kasar, tetapi cukup memberikan informasi tertentu tentang program atau orang. Instrumen ini dapat dengan mudah memberikan gambaran penampilan, terutama penampilan di dalam orang menjalankan tugas, yang menunjukan frekuensi munculnya sifat-sifat. Di dalam menyusun skala, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana menentukan variabel skala. Apa yang ditanyakan harus apa yang dapat diamati responden.

- **Dokumentasi**

  Dokumentasi, dari asal kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya.

2.4.2.2. MENENTUKAN BESARAN DAN TEKNIK PENARIKAN SAMPEL

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan kita teliti. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitiannya lebih bisa dipercaya, seorang peneliti harus melakukan sensus. Namun karena sesuatu hal peneliti bisa tidak meneliti keseluruhan elemen tadi, maka yang bisa dilakukannya adalah meneliti sebagian dari keseluruhan elemen atau unsur tadi.

2.4.2.2.1. MENENTUKAN BESARAN SAMPEL

Dasar penentuan jumlah sampel dapat dilakukan antara lain :

- Menurut Gay dan Diehl
  a. Penelitian deskriptif : sampelnya 10% dari populasi,
  b. Penelitian korelasional : paling sedikit 30 elemen populasi,
  c. Penelitian perbandingan kausal : 30 elemen per kelompok, dan
  d. Penelitian eksperimen : 15 elemen per kelompok.

- *Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 252)* memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:

a. Sebaiknya ukuran sampel di antara 30 s/d 500 elemen

b. Jika sampel dipecah lagi ke dalam subsampel (laki/perempuan, SD/SLTP/SMU, dsb), jumlah minimum subsampel harus 30

c. Pada penelitian multivariate (termasuk analisis regresi multivariate) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang akan dianalisis.

d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat, ukuran sampel bisa antara 10 s/d 20 elemen.

- *Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992)* membuat daftar yang bisa dipakai untuk menentukan jumlah sampel dapat dilihat **Tabel 2.1**.

Tabel 2.1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

- Penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

n = *Number of samples*(jumlah sampel)

N = *Total population*(jumlah seluruh anggota populasi)

d = *Error tolerance*(toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi; untuk *sosial dan pendidikan lazimnya 0,05)*

Beberapa keterangan mengenai rumus Slovin yaitu :

a. Rumus Slovin ini tentu mempersyaratkan anggota populasi (populasi) itu diketahui jumlahnya (simbulnya N) atau disebut populasi terhingga. Jika populasi tidak diketahui jumlah anggotanya (populasi tak terhingga), maka rumus ini tak bisa digunakan. Lebih-lebih jika populasinya tak jelas (tidak diketahui keberadaannya, apalagi jumlahnya, misalnya orang yang korupsi atau nikah siri). Teknik sampling yang digunakan pun tentu tak bisa teknik

yang bersifat random ("probability sampling"), harus menggunakan teknik yang sesuai (quota, purposive, snowball, accidental dsb.)

b. Asumsi tingkat keandalan 95%, karena menggunakan a=0,05, sehingga diperoleh nilai Z=1,96 yang kemudian dibulatkan menjadi Z=2.

c. Asumsi keragaman populasi yang dimasukan dalam perhitungan adalah P (1-P), dimana P=0,5.

d. Error tolerance (e) didasarkan atas pertimbangan peneliti.

Contoh :

N = 1000; Taraf Signifikansi = 5%

maka :

n = N/(1 + Ne^2) = **1000**/(1 + **1000** x **0,05** x **0,05**) = 286 orang.

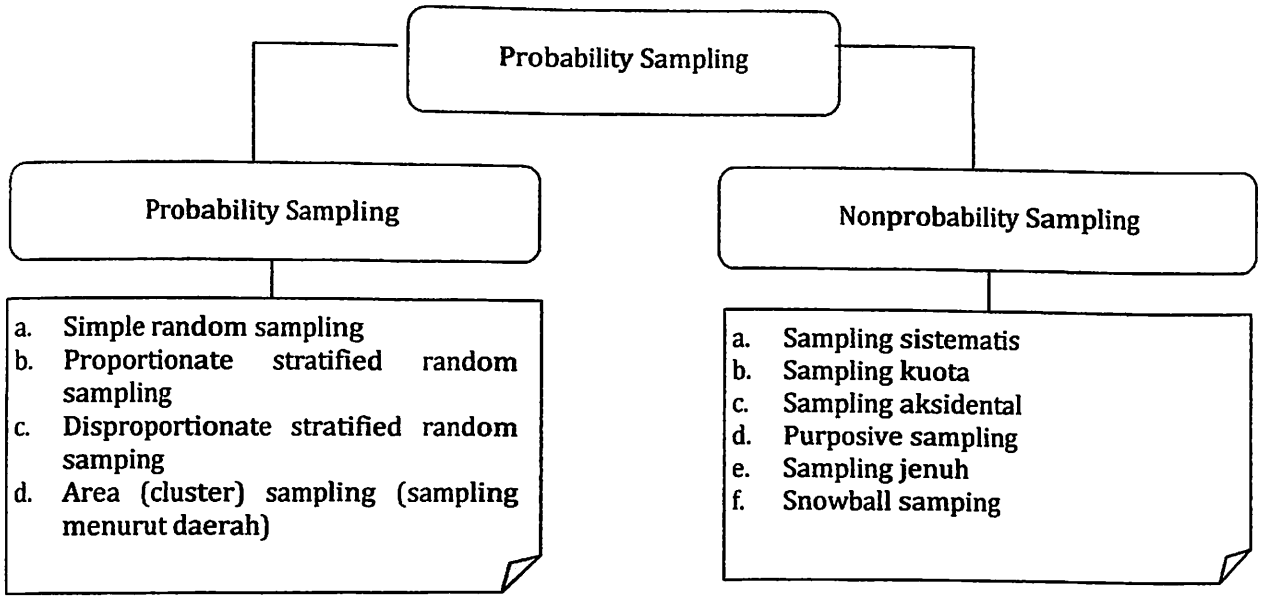
Catatan mengenai penggunaan rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan

- Penentuan ukuran sampel dengan memakai rumus Slovin dan Tabel Krejcie - Morgan hanya dapat digunakan untuk penelitian yang bertujuan mengukur proporsi populasi.

- Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan, sama-sama mengasumsikan tingkat keandalan 95%. Perbedaannya, Slovin memakai pendekatan distribusi normal, sementara Krejcie dan Morgan menggunakan pendekatan distribusi chi kuadrat.
- Asumsi keragaman populasi yang dimasukan dalam perhitungan adalah P(1-P), dimana P=0,5, baik dalam Rumus Slovin maupun dalam Tabel Krejcie-Morgan.
- Slovin masih memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan atau galat pendugaan, sedangkan batas kesalahan yang diasumsikan dalam tabel Krejcie-Morgan adalah 5% (d=0,05).

2.4.2.2.2. TEKNIK *SAMPLING*

Teknik Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut Sugiyono (2001: 57) teknik sampling ditunjukkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Skema Teknik Sampling

Dari Gambar 2.1, terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling,* yaitu :

- *Probability Sampling*

  Sugiyono (2001: 57) menyatakan bahwa probability sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

  Teknik sampel ini meliputi :

  a. *Simple Random Samping*

     Menurut Sugiyono (2001: 57) dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Margono (2004: 126)

menyatakan bahwa simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling.

Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Teknik ini dapat dipergunakan bilamana jumlah unit sampling di dalam suatu populasi tidak terlalu besar.

Misal, populasi terdiri dari 500 orang mahasiswa program S1 (unit tampling). Untuk memperoleh sampel sebanyak 150 orang dari populasi tersebut, digunakan teknik ini, baik dengan cara undian, ordinal, maupun tabel bilangan random. Teknik ini dapat digambarkan di bawah ini.

b. *Proportionate stratified random sampling*

Margono (2004: 126) menyatakan bahwa stratified random sampling biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berlapis-lapis. Menurut Sugiyono (2001: 58) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen. Dan berstrata secara proporsional. Suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari berbagai latar belakang pendidikan, maka populasi pegawai itu berstrata. Misalnya jumlah

pegawai yang lulus S1 = 45, S2 = 30, STM = 800, ST = 900, SMEA = 400, SD = 300. Jumlah sampel yang harus diambil meliputi strata pendidikan tersebut yang diambil secara proporsional jumlah sampel.

c. Disproportionate stratified random samping

Sugiyono (2001: 59) menyatakan bahwa teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasinya berstrata tetapi kurang proporsional. Misalnya pegawai dari PT tertentu mempunyai mempunyai 3 orang lulusan S3, 4 orang lulusan S2, 90 orang lulusan S1, 800 orang lulusan SMU, 700 orang lulusan SMP, maka 3 orang lulusan S3 dan empat orang S2 itu diambil semuanya sebagai sampel. Karena dua kelompok itu terlalu kecil bila dibandingkan dengan kelompok S1, SMU dan SMP.

d. Area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)

Teknik ini disebut juga *cluster random sampling.* Menurut Margono (2004: 127), teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau cluster. Teknik sampling daerah ini sering digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara sampling juga.

- *Nonprobability Sampling*

Menurut Sugiyono (2001: 60) nonprobability sampling adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik sampel ini meliputi :

a. Sampling Sistematis

Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling sistematis adalah teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 100 orang. Dari semua anggota itu diberi nomor urut, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 100. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, misalnya kelipatan dari bilangan lima. Untuk itu maka yang diambil sebagai sampel adalah 5, 10, 15, 20 dan seterusnya sampai 100.

b. Sampling Kuota

Menurut Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Menurut Margono (2004: 127) dalam teknik ini jumlah populasi tidak diperhitungkan akan tetapi

diklasifikasikan dalam beberapa kelompok. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau quorum tertentu terhadap kelompok. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling. Setelah jatah terpenuhi, pengumpulan data dihentikan. Sebagai contoh, akan melakukan penelitian terhadap pegawai golongan II, dan penelitian dilakukan secara kelompok. Setelah jumlah sampel ditentukan 100, dan jumlah anggota peneliti berjumlah 5 orang, maka setiap anggota peneliti dapat memilih sampel secara bebas sesuai dengan karakteristik yang ditentukan (golongan II) sebanyak 20 orang.

c. Samping Aksidental

Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60). Menurut Margono (2004: 127) menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Misalnya penelitian tentang pendapat umum mengenai pemilu dengan mempergunakan setiap warga negara yang telah dewasa sebagai unit sampling. Peneliti mengumpulkan data langsung dari setiap orang dewasa yang dijumpainya, sampai jumlah yang diharapkan

terpenuhi.

d. Sampling Purposive

Sugiyono (2001: 61) menyatakan bahwa sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Margono (2004: 128), pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Misalnya akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

e. Sampling Jenuh

Menurut Sugiyono (2001: 61) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

f. Snowball Sampling

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2001: 61). Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Ibarat bola salju yang menggelinding, makin lama semakin besar. Pada penelitian kualitatif banyak menggunakan sampel *purposive* dan *snowball.*

2.4.2.3. MENENTUKAN RESPONDEN

Responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Responden dapat dipilih dari pelanggan yang telah mendapatkan pelayanan dari suatu instansi pnyelenggara pelayanan publik.

2.4.2.4. MELAKSANAKAN SURVEI

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- Kuesioner dengan wawancara tatap muka

  Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk

dijawabnya dengan wawancara langsung bertatap muka antara si penanya (pewawancara) dengan si penjawab (responden). Pewawancara membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan oleh responden.

- Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat

  Kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan (responden) kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- Kuesioner elektronik (internet/*e-survei*)

  Kuesioner elektronik adalah pertanyaan terstruktur yang dapat dijalankan dengan *e-mail* atau dikelola dalam internet atau *Web*. Kuesioner elektronik, meliputi :

  a. Kuesioner *e-mail*, survei dituliskan ke dalam badan pesan *e-mail*, *e-mail* dikirim melalui internet. Responden mengetikkan jawaban terhadap pertanyaan baik yang bersifat tertutup maupun yang terbuka pada tempat yang ditentukan dan mengklik reply. Tanggapannya adalah data yang dimasukkan dan ditabulasikan.

b. Kuesioner internet/*Web* menggunakan *HTML*, bahasa *Web*, dan ditempatkan pada sebuah *Website*. Responden dapat direkrut melalui internet dari *database* responden potensial yang dikelola oleh perusahaan riset pemasaran atau mereka dapat direkrut melalui surat/telepon. Responden diminta mengunjungi sebuah lokasi *Web* tertentu untuk melakukan survei.

- Diskusi kelompok terfokus

  Diskusi kelompok terfokus adalah wawancara dari sekelompok kecil orang yang dipimpin oleh seorang narasumber atau moderator yag secara halus mendorong peserta untuk berani berbicara terbuka dan spontan tentang hal yang dianggap penting yang berhubungan dengan topik diskusi saat itu (Henning dan Coloumia, 1990). Diskusi kelompok dapat melibatkan 8-12 anggota yang telah dipilih berdasarkan kesamaan latar belakang. Peserta diskusi adalah orang dari populasi sasaran terpilih secara acak sehingga dapat mewakili populasi sasaran. Fasilitator menggunakan petunjuk diskusi, mencatat proses diskusi dan kemudian memberikan komentar mengenai hasil pengamatannya.

- Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

  Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa

menggunakan pedoman (guide) wawancara di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Keunggulannya ialah memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak, sebaliknya kelemahan ialah karena wawancara melibatkan aspek emosi, maka kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancari sangat diperlukan. Teknik ini biasanya melekat erat dengan penelitian kualitatif (hariwijaya 2007: 73-74).

2.4.2.5. MENGOLAH HASIL SURVEI

Menurut Hasan (2006:24), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001: 128).

Pengolahan data menurut Hasan (2006: 24) meliputi kegiatan :

- *Editing*

  Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi

- *Coding* (Pengkodean)

  Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

- Pemberian Skor atau nilai

  Dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menetukan skor.

- Tabulasi

  Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.

  Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk :

  a. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan.

b. Tabel biasa, yaitu tabel yang disusun berdasar sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.

c. Tabel analisis, tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisa.

- Analisa Data

Analisa data adalah memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa) kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan/meramalkan kejadian lainnya. Kejadian dapat dinyatakan sebagai perubahan niai varibel. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner dan bantuan wawancara.

2.4.2.6. PENYUSUNAN LAPORAN

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. PERSIAPAN SURVEI

Persiapan survey merupakan tahap awal yang harus dilakukan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Seperti yang telah diketahui, dalam pelaksanaan survey ada hal-hal yang harus dipersiapkan terlebih dahulu.

Seperti identifikasi ruang lingkup, bahan-bahan yang diperlukan dalam pelaksanaan survey dan bentuk jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan ditanyakan kepada responden. Adapun langkah-langkah dalam tahap persiapan survey akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut.

3.1.1. IDENTIFIKASI RUANG LINGKUP

Identifikasi ruang lingkup adalah langkah awal yang harus dilakukan, karena dengan melakukan observasi dan wawancara maka kita dapat mengetahui kondisi unit pelayanan publik dan mengumpulkan data-data awal (data sekunder), yang nantinya akan digunakan untuk menentukan ruang lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat.

3.1.2. PERSIAPAN BAHAN SURVEI

Dalam menyusun survei kepuasan pelanggan digunakan daftar pertanyaan (kuisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuisioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

3.1.2.1. BAGIAN KUISIONER

1. Bagian Pertama

   Bagian ini berisi judul kuisioner dan nama organisasi yang melaksanakan survei.

2. Bagian Kedua

   Bagian ini berisi identitas responden yang meliputi tanggal survei, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, lokasi survei dan jenis layanan yang diterima. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

3. Bagian Ketiga

   Pada bagian ini berisi daftar pertanyaan yang terstruktur (berisikan jawaban dengan pilihan ganda) dan tidak terstruktur (berisikan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi) terkait mutu pelayanan yang akan ditanyakan tentang pendapat penerima pelayanan (masyarakat).

Untuk survei kepuasan pelanggan eksternal menggunakan 9 unsur pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Keupasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan

   Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

   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 memperolah pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan 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, keterampilan, 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 yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

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).

Catatan :

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

**) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

3.1.2.2. BENTUK JAWABAN

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat puas sampai dengan tidak puas. Dengan skala *likert* 4 (empat) point yaitu :

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

Selain itu Responden diminta untuk memberikan masukan/saran perbaikan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

3.2. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dibagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder adalah data profil pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Dinamakan data sekunder karena data profil ini hanya digunakan sebagai penunjang laporan.

Sedangkan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara surveyor dengan pengguna jasa yang telah mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, Kantor Kecamatan serta Mall Pelayanan Publik.

Responden dipilih secara acak, dan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan :

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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

Untuk pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik tahun 2022 diperoleh total sampel sebanyak 503 responden. Jumlah responden secara rincian dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jumlah Responden pada Masing-masing Lokasi

No.	Lokasi Survei	Jumlah Responden
1.	Dispendukcapil Kabupaten Gresik	427
2.	Kecamatan	63
3.	Mall Pelayanan Publik	13
Total		**503**

3.3. PENGOLAHAN DATA

Setelah pelaksanaan tahapan pengumpulan data maka tahapan selanjutnya adalah pengolahan data. Sebelum data diolah, dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban. Kemudian dilakukan tabulasi data. Tabulasi data adalah proses data *entry* atau memasukkan seluruh data kuisioner kedalam aplikasi yang digunakan.

Pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$Bobot\ nilai\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ perunsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi} x Nilai\ Penimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM\ Unit\ Pelayanan\ x\ 25$$

3.4. ANALISA DATA

Dari hasil pengolahan data, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa data yang akan dikategorikan sesuai dengan Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00- 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 -4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Tahapan akhir berisi analisa dari hasil keseluruhan survei, penarikan kesimpulan terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dan saran-saran rekomendasi serta

tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada unit pelayanan publik.

3.5. PENYUSUNAN LAPORAN

Penyusunan Laporan merupakan penjelasan dari keseluruhan tahapan kegiatan Belanja Jasa Konsultasi Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, dimana nantinya laporan ini akan diserahkan sebagai bentuk pertanggungjawaban tim pelaksana kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

BAB IV
DATA PROFIL

BAB IV
DATA PROFIL

Membangun kepercayaan masyarakat dan dunia usaha atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh pelayanan publik. Hal ini perlu dilakukan untuk mewujudkan tanggung jawab Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berikut ini adalah profil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik :

Nama Instansi	:	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik
Alamat	:	Jl. K.H Wachid Hasyim No. 17 Bedilan, Gresik
Waktu Pelayanan	:	07.30 – 15.00 WIB
Jenis Pelayanan	:	1 KTP-eL 2 Surat Keterangan Pindah Datang 3 Surat Keterangan Pindah Sementara (SKTS)

4 Buka Blokir

5 Surat Keterangan Pindah Keluar

6 Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)

7 Akta Kelahiran

8 Perubahan KK Merah menjadi KK Baru

9 Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)

10 Akta Kematian

11 Perubahan KK karena tambah (tambah jiwa)

12 Perubahan KK (Perubahan Biodata)

13 Akta Perkawinan

14 Hapus Data Mati

15 Verifikasi Data Ganda

16 Akta Perceraian

17 Penghapusan Data Ganda

18 Data Kosong

19 Legalisir

20 Pengajuan TTD Sekdin di Surat Ket dari Kec.

21 KIA

22 Lain-Lain

A. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mulai Tahun 2017 disusun berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik. Sedangkan tugas dan fungsinya diuraikan dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

B. Uraian Tugas dan Fungsi

Dalam kedudukannya sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Gresik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mempunyai tugas untuk:

"Membantu Bupati dalam melaksanakan Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil"

Untuk melaksanakan tugas tersebut di atas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan bahan kebijakan dan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C. Sumber Daya Manusia

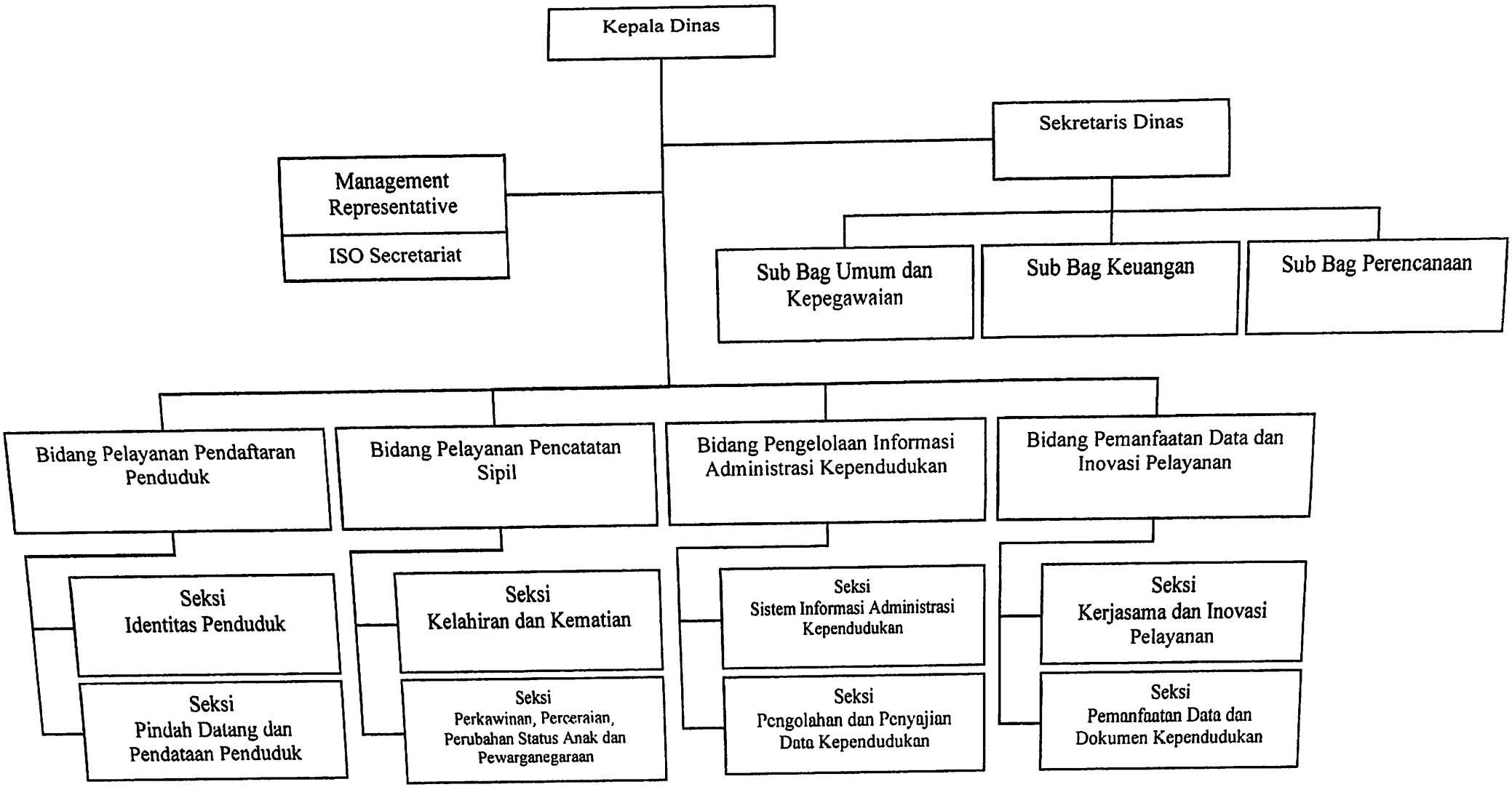
Dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki personil sebanyak 41 (empatpuluh satu) orang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan kualifikasi sebagai berikut :

Jumlah Pegawai SKPD Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan, Pangkat dan Golongan								
NO	URAIAN	PENDIDIKAN						JUMLAH
	Pangkat/ Golongan Ruang	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	
1.	Juru Muda (Ia)							
	Juru Muda Tingkat I (Ib)							

Jumlah Pegawai SKPD Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan, Pangkat dan Golongan

	Juru (Ic)		1				
	Juru Tingkat (Id)						1
	Pengatur Muda (IIa)						
2	Pengatur Muda Tingkat I (IIb)			1			1
	Pengatur (IIc)						
	Pengatur Tingkat I (IId)			9		2	11
	Penata Muda (IIIa)			1			1
3	Penata Muda Tingkat I (IIIb)			4		1	5
	Penata (IIIc)			1		2	3
	Penata Tingkat I (IIId)					5	1
	Pembina (Iva)					5	6
4	Pembina Tingkat I (IVb)				1		7
	Pembina Utama Muda (IVc)						
	Pembina Utama Madya (IVd)						1
	Pembina Utama (IVe)						1
	JUMLAH		**1**	**16**	**1**	**15**	**8**	**41**

Struktur Organisasi :



BAB V
HASIL PEMBAHASAN

BAB V
HASIL PEMBAHASAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dilaksanakan untuk periode tahun 2022 melalui kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Sama seperti tahun-tahun sebelumnya, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dibeberapa tempat. Yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gresik dan beberapa Kecamatan di Kabupaten Gresik. Adapun kecamatan-kecamatan yang masuk dalam survei pada periode ini antara lain sebagai berikut :

1. Kecamatan Manyar
2. Kecamatan Gresik
3. Kecamatan Bungah
4. Kecamatan Dukun

Dari lokasi-lokasi survei tersebut didapatkan data sebanyak 503 responden. Responden dipilih secara acak dari masyarakat yang telah menerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Data yang digunakan

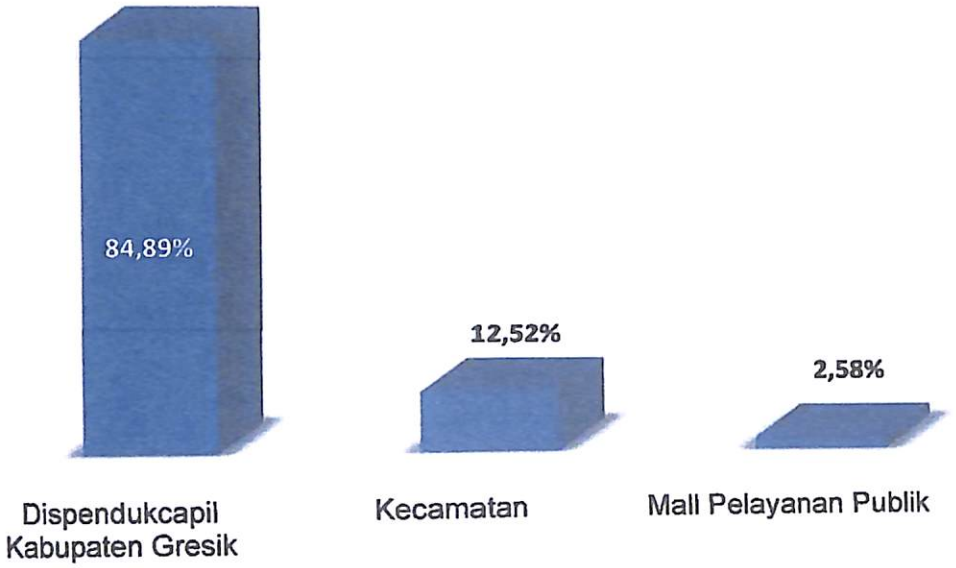
diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarkan pada masyarakat. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Hasil survei kepuasan masyarakat akan menampilkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei kepuasan ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan melihat kualitas pelayanan pada masing-masing indikator/unsur pelayanan.

5.1. DESKRIPSI RESPONDEN

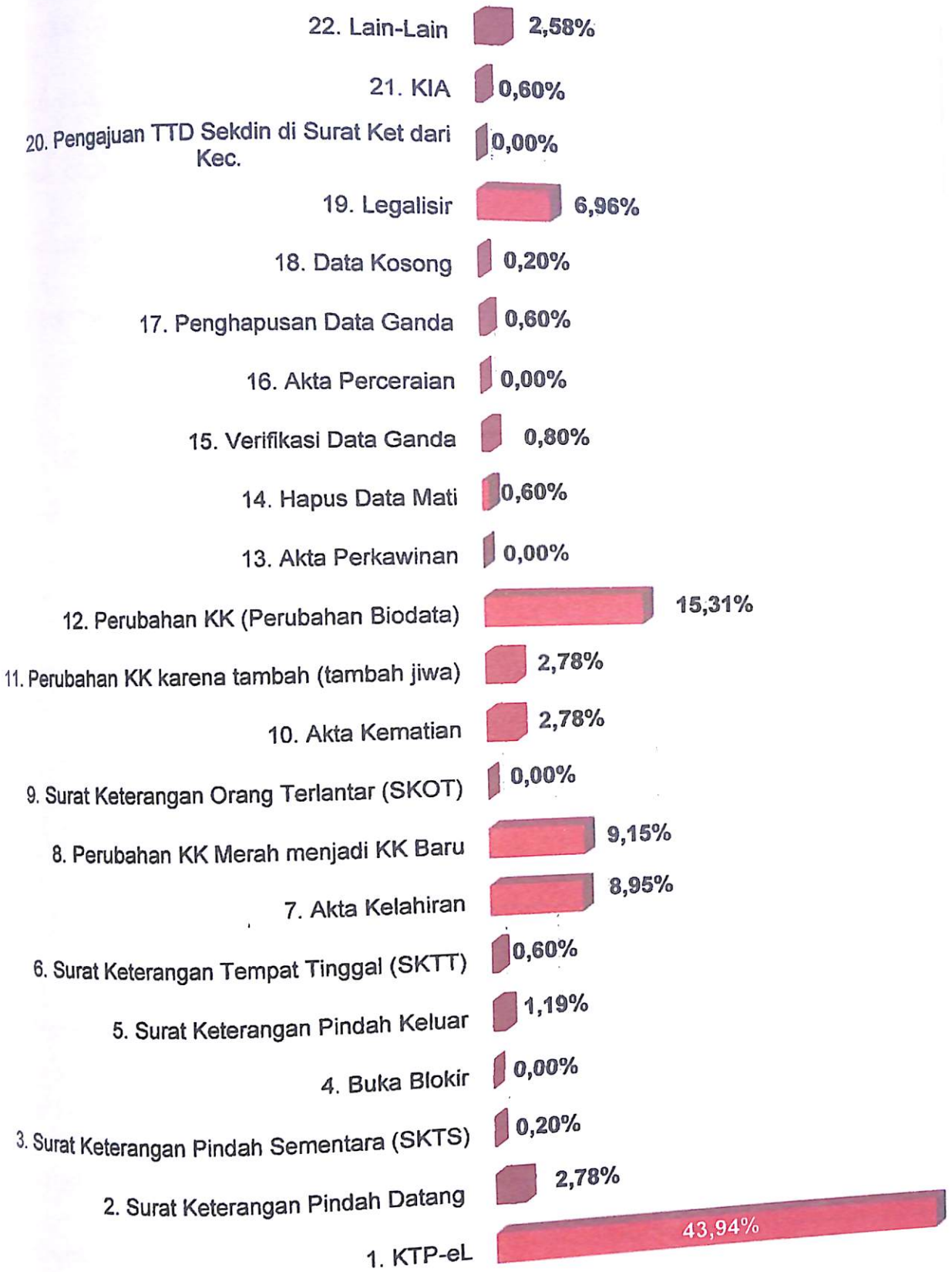
Responden merupakan pengguna jasa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Pendapat dan respon dari responden secara keseluruhan dapat dianggap mewakili para pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Adapun jumlah total responden yang telah berhasil dilakukan survey berdasarkan lokasi survey dapat dilihat pada Gambar 5.1

Pada Gambar 5.1 responden paling banyak merupakan responden yang mendapatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dengan prosentase sebesar 84,89%, diikuti dengan Kecamatan sebesar 12,52%, dan yang paling sedikit adalah Mall Pelayanan Publik (MPP) dengan hanya 2,58% responden.



Gambar 5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Lokasi Survey

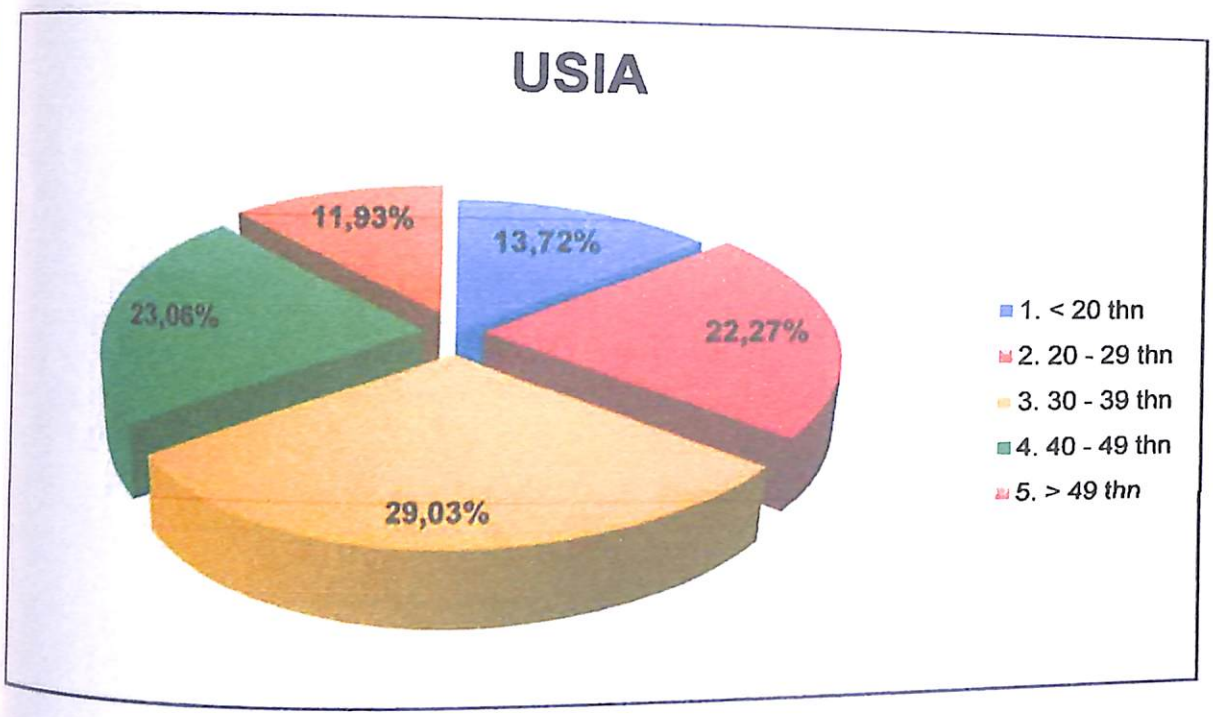
Responden yang disurvey pada 3 lokasi survey yang berbeda sebagian besar merupakan pengguna jenis layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dengan prosentase tertinggi, yaitu sebesar 43,94%. Prosentase responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berdasarkan jenis pelayanan secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 5.2



Gambar 5.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Pembahasan selanjutnya mengenai profil responden dalam survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima oleh responden. Hal ini penting dalam menganalisa responden yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sehingga dalam peningkatan pelayanan dapat tepat sasaran.

5.1.1 USIA

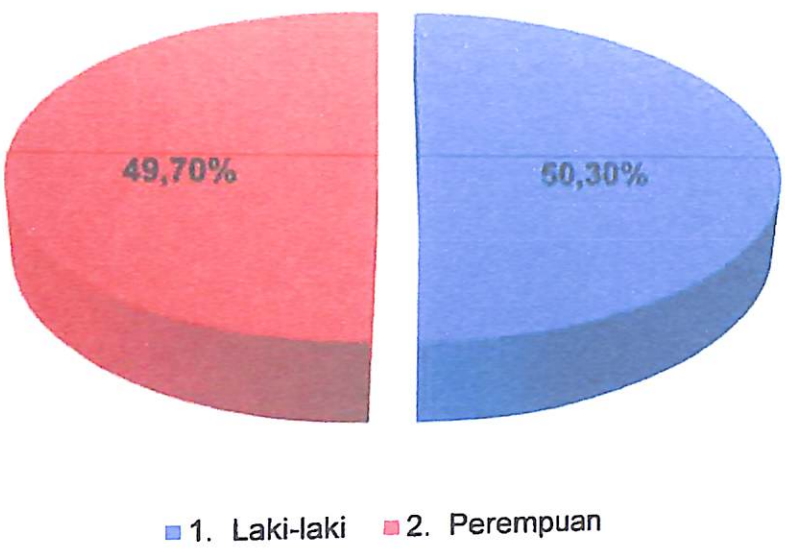


Gambar 5.3 Usia Responden

Umur/Usia dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir dan memberikan tanggapan. Golongan umur yang berbeda dapat memberikan pendapat yang berbeda pula, karena dari tiap-tiap golongan umur akan memiliki tingkat aksesibilitas, pengetahuan, manfaat serta kepedulian yang berbeda terhadap

pelayanan yang diterima. Berdasarkan **Gambar 5.3** dominasi responden berada pada 30-39 tahuh dengan persentase 29,03%. Tetapi dengan kelompok umur lainnya juga tidak berbeda jauh, seperti kelompok umur 40-49 tahun dengan prosentase 23,06%, sedangkan kelompok umur 20-29 tahun di prosentase 22,27%.

5.1.2 JENIS KELAMIN

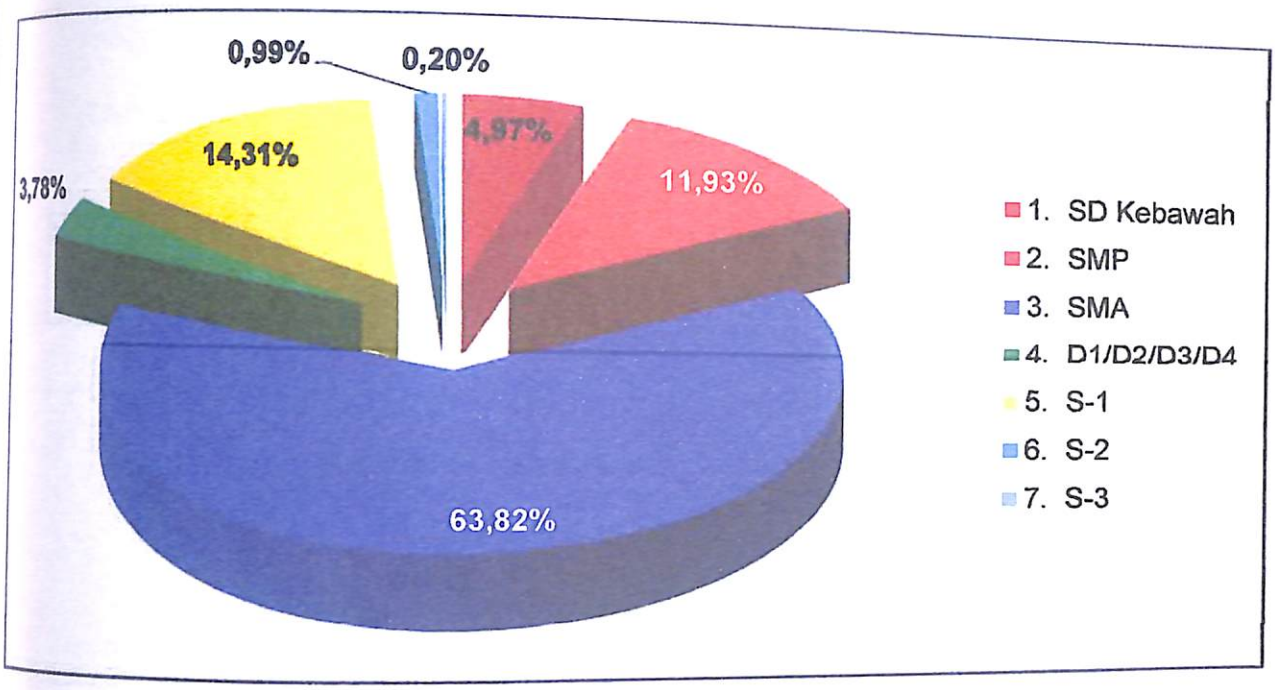


Gambar 5.4 Jenis Kelamin Responden

Pada Gambar 5.4 menunjukkan grafik perbandingan jenis kelamin dari keseluruhan esponden yang telah disurvei. Dapat dilihat pada Gambar 5.4 laki-laki lebih dominan aitu sebesar 50,30% dari keseluruhan responden, sedangkan perempuan hanya 9,70% dari total responden.

5.1.3 PENDIDIKAN TERAKHIR

Informasi tingkat pendidikan sangat penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta pendapat dan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja layanan. Pendidikan responden berkisar dari SD ke bawah, SMP, SMA, Diploma, Sarjana hingga Pasca Sarjana.



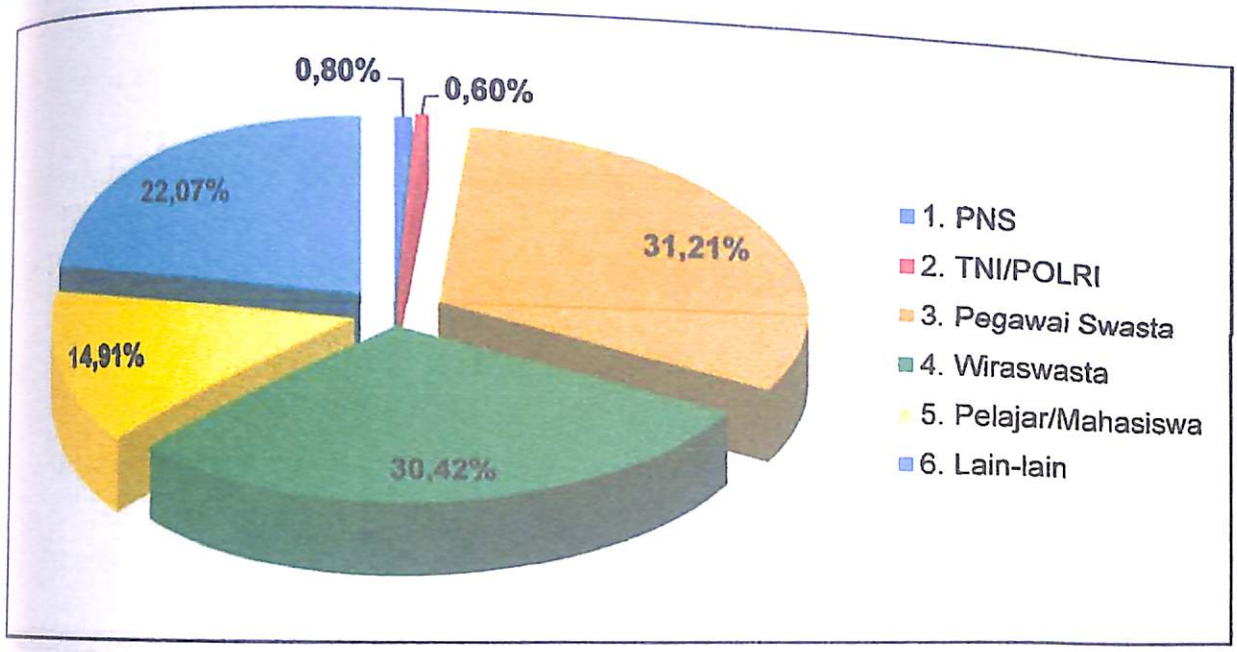
Gambar 5.5 Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan Gambar 5.5 sebagian besar responden pada survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berpendidikan SMA yaitu sebesar 63,82%.

5.1.4 PEKERJAAN UTAMA

Pekerjaan utama responden dikelompokkan antara lain PNS, TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa, dan lain-lain. Untuk pelaksanaan survei

periode tahun 2022, sebagian besar responden adalah pegawai swasta yaitu sebesar 31,21% dari keseluruhan total responden. Untuk jumlah responden terbanyak kedua adalah wiraswasta yakni sebesar 30,42%.



Gambar 5.6 Pekerjaan Utama Responden

Profil Responden merupakan karakteristik responden yang mewakili pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik secara keseluruhan, dengan mengetahui tipe mayoritas responden diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menampilkan kualitas pelayanan Dinas
pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang didasarkan pada
ator-indikator yang ada di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman
ei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang
puti:

1. Persyaratan,
2. Prosedur,
3. Waktu Pelayanan,
4. Biaya/Tarif,
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,
6. Kompetensi Pelaksana,
7. Perilaku Pelaksana,
8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan,
9. Sarana Dan Prasarana.

i kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan
guna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei
san masyarakat ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan
at kualitas pelayanan pada masing-masing indikator/unsur pelayanan. Berikut

disajikan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas ndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Tahun 2022 pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kab. Gresik

sur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,449	Baik
2	Prosedur	3,435	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,231	Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,316	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,378	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,473	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,352	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,507	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		**3,460**	**Baik**
		86,50	
		B	

at dilihat pada Tabel 5.1 bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas endudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik periode tahun 2022 telah ndapat predikat **Baik** dengan nilai 3,460 atau jika dikonversi menjadi 86,50. oritas unsur-unsur telah mendapatkan nilai yang baik, bahkan untuk unsur a/Tarif pelayanan telah mendapat nilai yang sangat baik.

ey kepuasan masyarakat untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil paten Gresik dilaksanakan pada tiga lokasi berbeda. Selanjutnya akan kami

sajikan data untuk nilai indeks kepuasan masyarakat pada tiap-tiap lokasi survey akan bias dijadikan bahan pertimbangan.

5.2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Untuk lokasi survey pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, hasil indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 5.2 di bawah ini.

Tabel 5.2 Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Lokasi Dinas

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,443	Baik
U2	Prosedur	3,422	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,208	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,295	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,358	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,445	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,351	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,489	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		**3,446**	**Baik**
		86,14	
		B	

Dapat dilihat pada Tabel 5.2 di atas, hasil nilai survey kepuasan masyarakat di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mendapatkan nilai **3,446** atau jika dikonversi menjadi **86,14** dengan kategori **Baik**.

5.2.2 Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik

Pelaksanaan survey selain pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, juga dilakukan pada Mall Pelayanan Publik. Hasil indeks kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik akan disajikan dalam Tabel 5.3 dibawah ini.

Tabel 5.3 Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Lokasi MPP

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,615	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,692	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,462	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,385	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,462	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,615	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,385	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,615	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		**3,581** **89,53** **A**	**Sangat Baik**

Dapat dilihat pada Tabel 5.3 di atas, hasil indeks kepuasan masyarakat di lokasi Mall Pelayanan Publik mendapatkan nilai **3,581** atau jika dikonversi menjadi **89,53** dengan kategori **Sangat Baik**. Beberapa unsur masuk dalam kategori ***sangat baik*** yakni sebagai berikut :

1. Biaya/Tarif

2. Prosedur Pelayanan
3. Persyaratan
4. Perilaku Pelaksana
5. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

5.2.3 Kecamatan

Selain survey pada dua lokasi di atas, survey juga dilakukan pada Kecamatan-Kecamatan. Hasil nilai survey kepuasan masyarakat pada Kecamatan akan disajikan dalam Tabel 5.4 dibawah ini.

Tabel 5.4 Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Lokasi Kecamatan

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,460	Baik
U2	Prosedur	3,476	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,333	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,444	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,492	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,635	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,349	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,603	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		**3,533** **88,32** **A**	**Sangat Baik**

Dapat dilihat pada Tabel 5.4 di atas, hasil nilai survey kepuasan masyarakat di lokasi

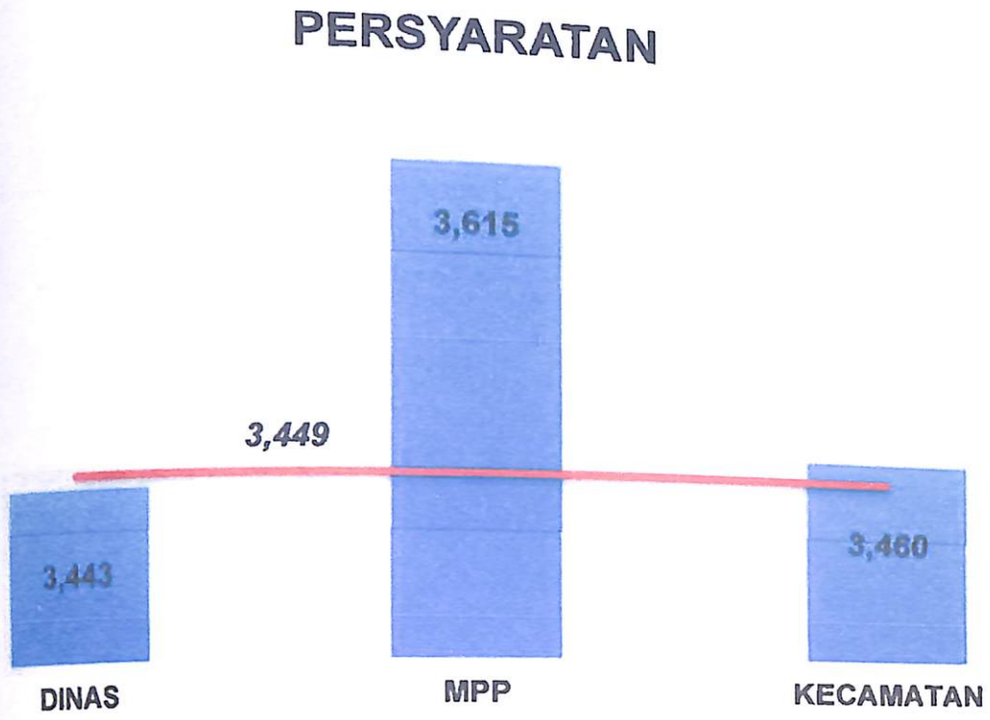
Kecamatan mendapatkan nilai **3,533** atau jika dikonversi menjadi **88,32** dengan kategori **Sangat Baik**. Beberapa unsur masuk dalam kategori ***sangat baik*** yakni Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Selanjutnya untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap dari setiap unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu layanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana, maka akan dijelaskan secara lebih rinci.

5.3 NILAI MASING-MASING UNSUR

5.3.1 PERSYARATAN

Persyaratan merupakan hal-hal yang perlu disiapkan dan dipenuhi untuk mendapatkan suatu layanan. Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai baik yaitu dengan nilai ***3,449***. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mudah dalam memenuhi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Beberapa responden yang merasa tidak puas/kurang puas terhadap unsur persyaratan pelayanan ini tidak menyebutkan alasan ketidakpuasannya.

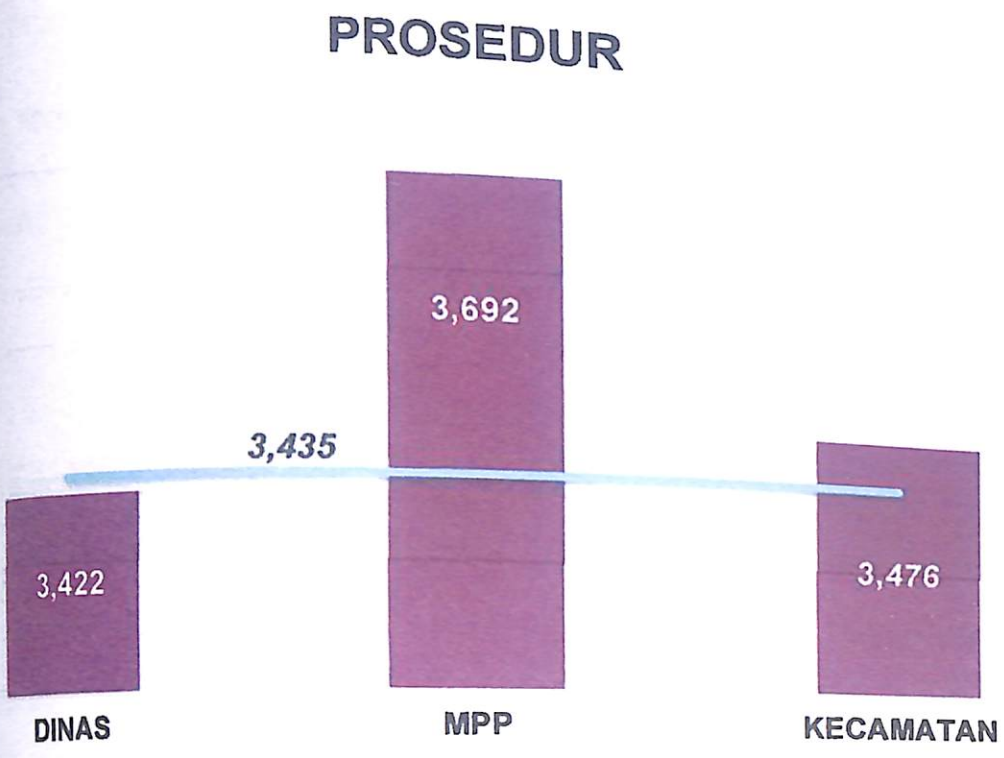


Gambar 5.7 Perbandingan Nilai Persyaratan Pelayanan

Pada Gambar 5.7 menunjukkan nilai persyaratan pada lokasi survei Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dibawah nilai rata-rata yakni 3,443. Sedangkan nilai unsur persyaratan untuk lokasi survei pada MPP dan Kecamatan memiliki nilai yang lebih tinggi daripada nilai rata-rata, yakni 3,615 dan 3,460.

5.3.2 PROSEDUR

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat pada periode ini mendapatkan nilai 3,435 dengan kategori baik.



Gambar 5.8 Perbandingan Nilai Prosedur Pelayanan

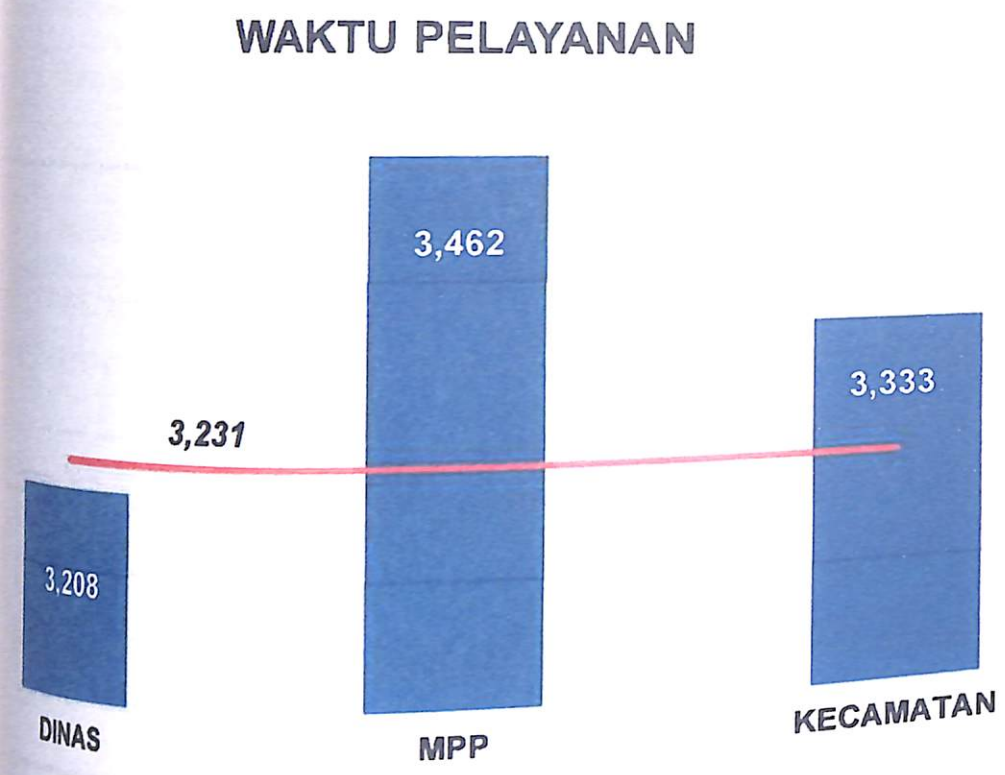
Pada Gambar 5.8 dapat dilihat bahwa nilai prosedur pelayanan yang didapatkan pada lokasi survei Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mendapatkan nilai dibawah nilai rata-rata yakni 3,422. Sedangkan nilai prosedur pelayanan untuk lokasi survei MPP dan Kecamatan mendapatkan nilai di atas nilai rata-rata yakni 3,692 dan 3,476.

Hal ini menunjukkan masyarakat telah puas terhadap kemudahan alur dalam mendapatkan pelayanan, apalagi saat ini pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sudah bisa dilakukan secara online, bisa mendapatkan pelayanan di Kecamatan serta Mall Pelayanan Publik sehingga mudah dijangkau masyarakat.

ada responden yang menyatakan bahwa sekalipun pelayanan sudah online, masih harus ke Dinas yakni layanan legalisir. Alangkah baiknya jika pelayanan keseluruhan online sehingga sangat memudahkan bagi yang rumahnya jauh.

WAKTU PELAYANAN

epsi responden pada survei periode ini mendapatkan nilai baik yaitu ***3,231***. onden menilai kecepatan dalam memberikan pelayan dan penyelesaian anan telah dianggap baik.



Gambar 5.9 Perbandingan Nilai Waktu Pelayanan

ambar 5.9 menunjukkan bahwa nilai untuk unsur waktu pelayanan pada lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik masih dibawah

rata-rata yakni 3,208. Sedangkan untuk lokasi survei MPP dan Kecamatan sudah
da di atas nilai rata-rata yakni 3,462 dan 3,333.

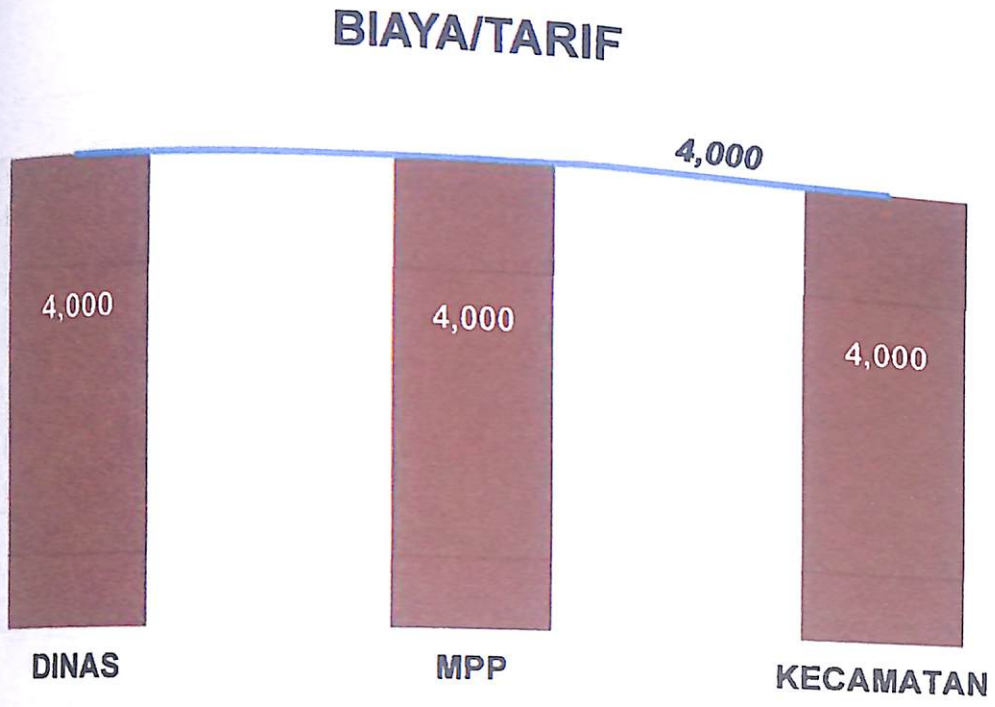
lipun nilai untuk unsur waktu pelayanan masuk dalam kategori Baik, namun ada
erapa responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan masih ada yang
ang/tidak cepat, dan alasan-alasan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.5
bawah ini.

Tabel 5.5 Alasan Ketidaksesuaian Unsur Waktu Pelayanan

No	Alasan Ketidaksesuaian	Persentase
1	Tidak ada alasan	75,86%
2	Kurang cepat	10,34%
3	Beberapa ruang kosong	3,45%
4	Ditingkatkan lagi	3,45%
5	Pembuatan ktp tidak bisa selesai dalam satu hari	3,45%
6	Perlu tambahan petugas loket	3,45%

3.4 BIAYA/TARIF

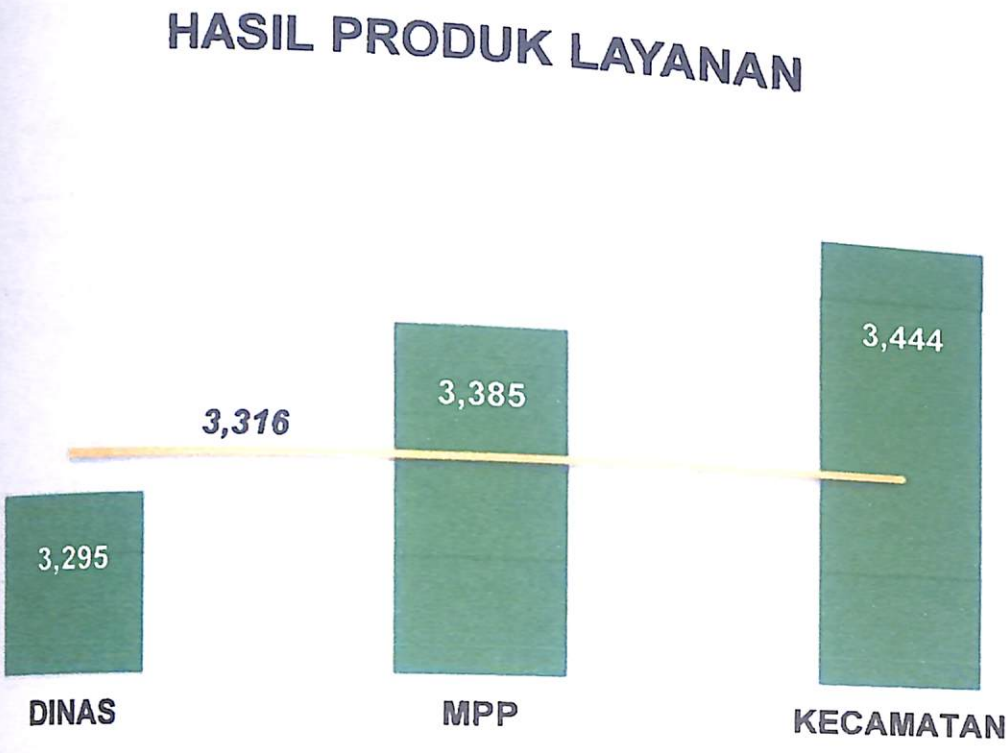
uk mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
upaten Gresik tidak dikenakan biaya/tarif pelayanan. Biaya/Tarif pelayanan Dinas
pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah sesuai dengan ketentuan
g telah ditetapkan hal ini ditunjukkan dengan penilaian masyarakat yang sangat
terhadap unsur ini yaitu ***4,000***.



Gambar 5.10 Perbandingan Nilai Biaya/Tarif Pelayanan

5.3.5 PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Hasil survei unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan persepsi baik dengan nilai sebesar ***3,316***. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang telah diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

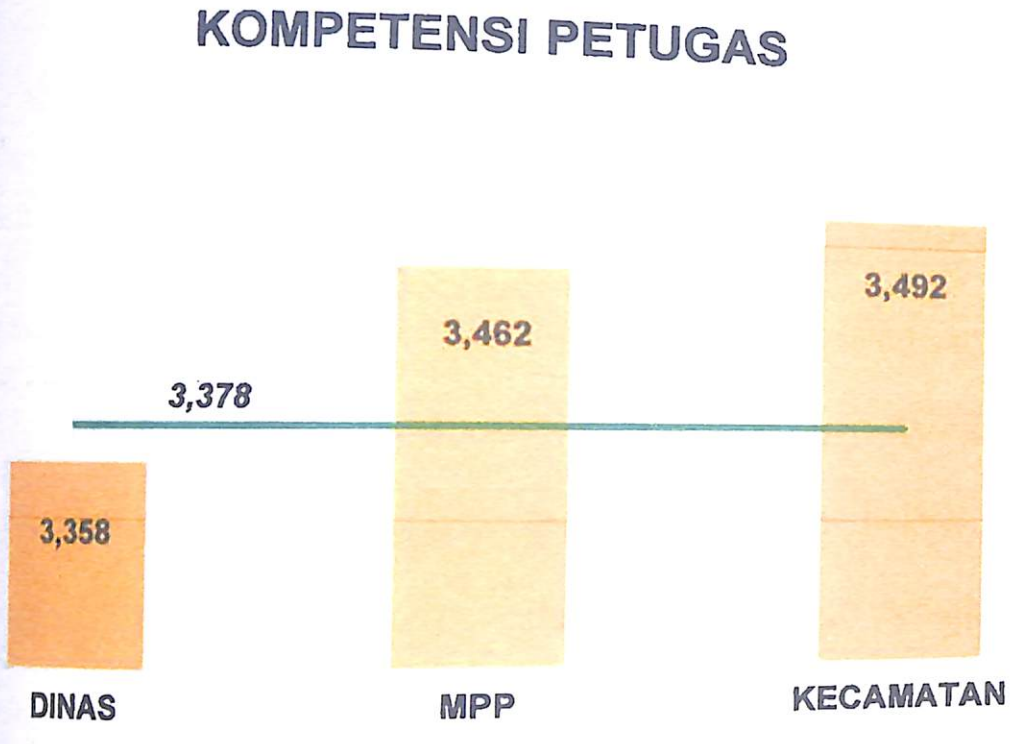


Gambar 5.11 Perbandingan Nilai Hasil Produk Layanan

a Gambar 5.11 menunjukkan bahwa nilai unsur produk pelayanan pada lokasi
ei Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berada di bawah
rata-rata yakni 3,295, Sedangkan nilai untuk lokasi survei MPP dan Kecamatan di
nilai rata-rata yakni 3,385 dan 3,444. Sekalipun nilai unsur telah masuk dalam
gori baik, tetapi masih ada responden yang merasa tidak puas dengan unsur ini
gan alasan "Stock kartu tidak tersedia". Hal ini bisa dijadikan perhatian bagi pihak
s Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik agar terus memantau
k kartu yang tersedia.

5.3.6 KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Kompetensi pelaksana/petugas pelayanan mendapatkan nilai baik yaitu dengan nilai *3,378.*



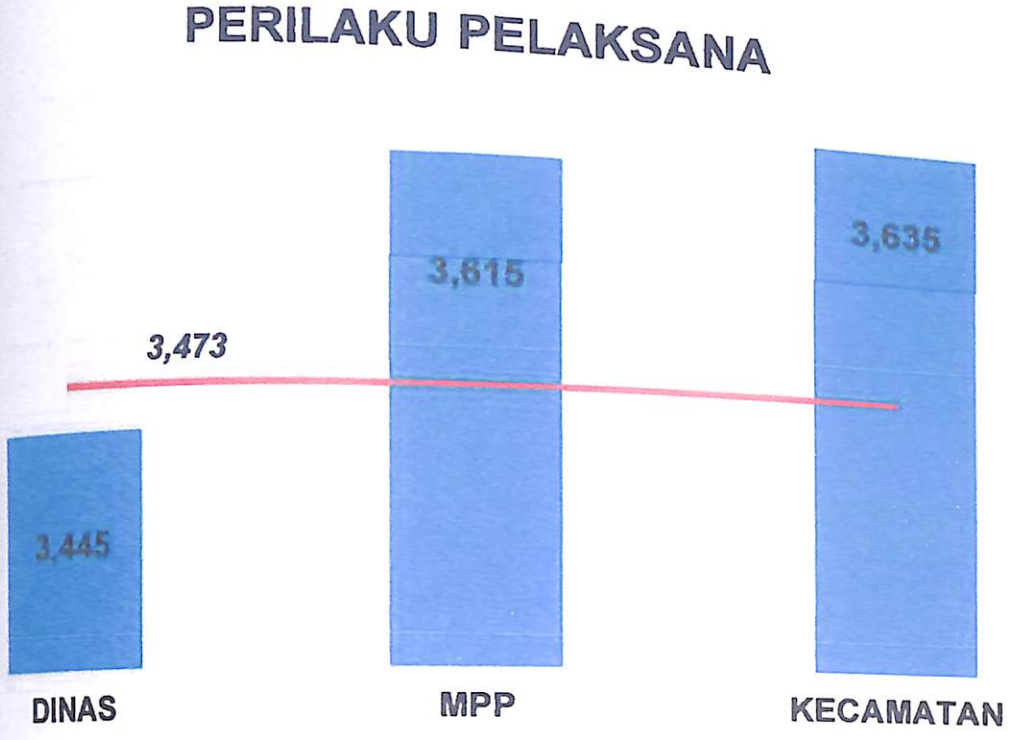
Gambar 5.12 Perbandingan Nilai Kompetensi Petugas

Pada Gambar 5.12 terlihat bahwa nilai pada lokasi survei Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mendapat nilai di bawah nilai rata-rata yakni 3,358, sedangkan untuk lokasi survei MPP dan Kecamatan telah mendapatkan nilai 3,462 dan 3,492 dimana nilai ini sudah berada di atas nilai rata-rata. Walau sudah masuk dalam kategori Baik, tetapi masih ada responden yang merasa tidak/kurang puas dengan alasan "Petugas masih tidak cepat dalam melayani masyarakat".

Hal ini bisa dijadikan perhatian untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik bahwa seluruh petugas harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga adanya peningkatkan kompetensi pelaksana perlu terus ditingkatkan dengan cara memberikan pelatihan – pelatihan yang terkait dengan pelayanan. Dengan adanya pelatihan dapat menambahkan wawasan pelaksana terhadap ilmu pelayanan.

5.3.7 PERILAKU PELAKSANA

Perilaku pelaksana terhadap responden juga turut serta dinilai dalam survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Perilaku pelaksana dianggap penting dalam kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada responden. Pada periode survey kali ini perilaku pelayanan mendapat nilai baik yaitu sebesar ***3,473***. Hal ini menunjukkan bahwa responden telah menganggap bahwa perilaku pelaksana sudah sopan dan ramah.

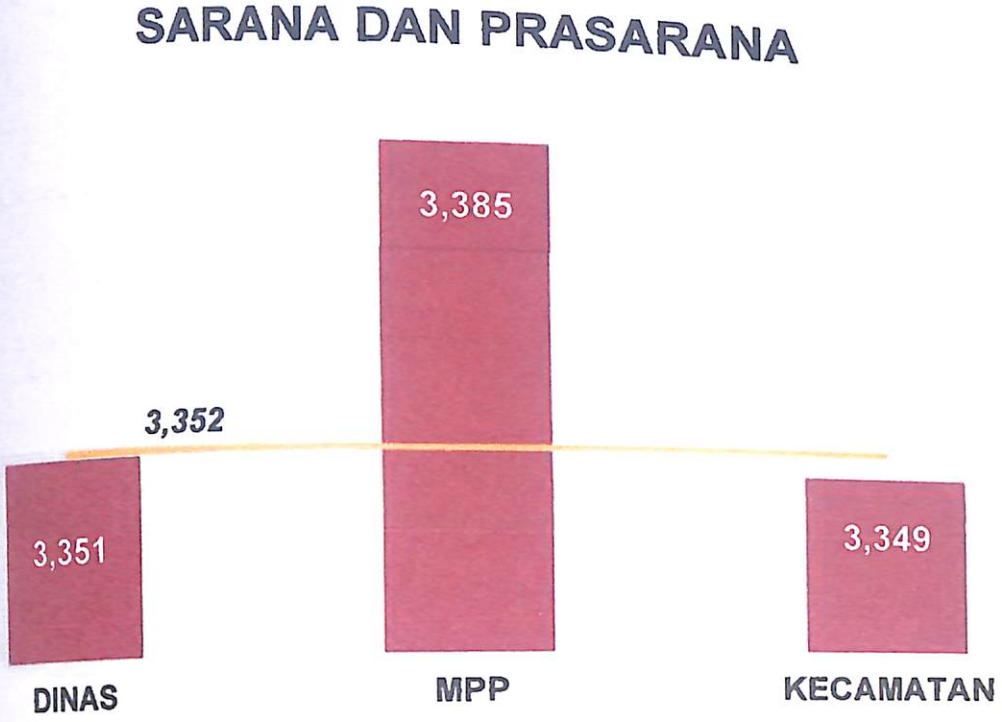


Gambar 5.13 Perbandingan Nilai Perilaku Pelaksana

Pada Gambar 5.13 terlihat bahwa nilai unsur perilaku pelaksana pada lokasi survei Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berada pada nilai di bawah rata-rata yakni 3,445, sedangkan nilai untuk MPP dan Kecamatan masuk dalam kategori Sangat Baik yakni 3,615 dan 3,635.

5.3.8 SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan Prasarana 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).



Gambar 5.14 Perbandingan Nilai Sarana dan Prasarana

Pada survey periode ini yang telah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk unsur sarana dan prasarana telah mendapatkan nilai yang baik yaitu ***3,352***. Responden menilai bahwa sarana dan prasarana di tiga tempat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, Kecamatan, dan Mall Pelayanan Publik sudah baik.

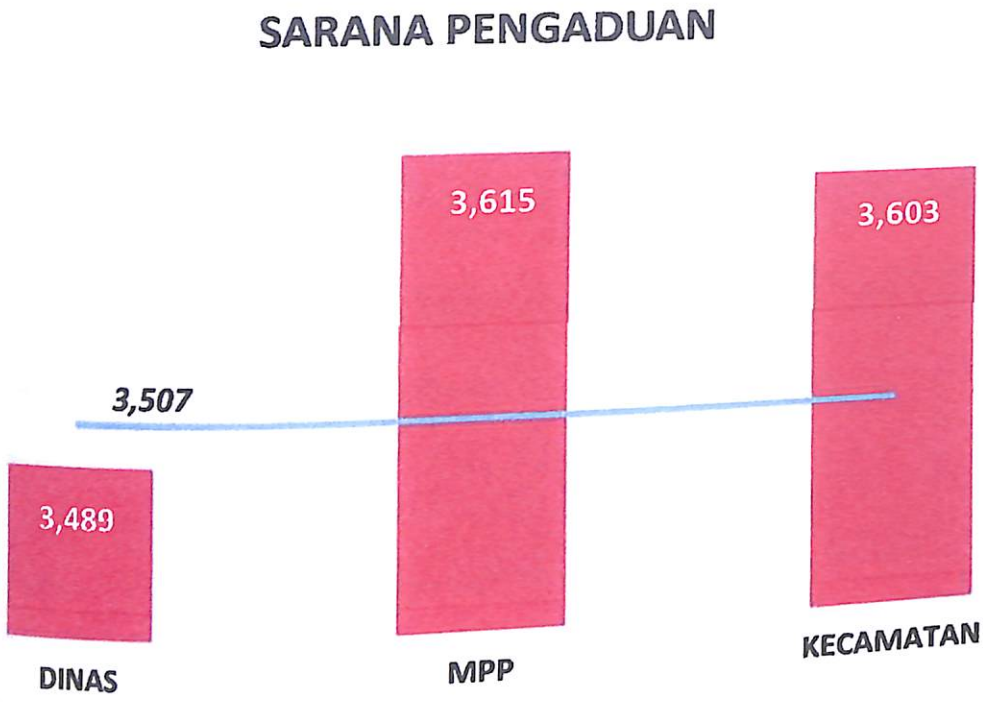
Sekalipun nilai untuk unsur sarana dan prasarana masuk dalam kategori Baik, namun ada beberapa responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan masih ada yang kurang/tidak puas, dan alasan-alasan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.6 di bawah ini.

Tabel 5.6 Alasan Ketidaksesuaian Sarana dan Prasarana

No	Alasan Ketidaksesuaian	Persentase
1	Tidak Ada Alasan	42,86%
2	Blanko Kosong	28,57%
3	Tidak ada meja untuk mengisi form	14,29%
4	Tempat kurang luas dan kurang banyak	14,29%

5.3.9 PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Responden menilai bahwa sarana pengaduan telah dikelola dengan sangat baik yaitu dengan nilai ***3,507***.



Gambar 5.15 Perbandingan Nilai Kompetensi Petugas

Pada Gambar 5.15 terlihat bahwa nilai unsur pengaduan, saran dan masukan pada lokasi survei Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berada pada nilai di bawah rata-rata yakni 3,489, sedangkan nilai untuk MPP dan Kecamatan masuk dalam kategori Sangat Baik yakni 3,615 dan 3,603.

5.4 SARAN RESPONDEN

Selama pelaksanaan survei, saran – saran yang disampaikan oleh responden kami terima dengan harapan aspirasi-aspirasi ini dapat diakomodir demi kemajuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Diharapkan dengan adanya saran-saran yang telah disampaikan dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik lebih baik lagi untuk kedepannya.

Dikarenakan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat periode tahun 2022 dilaksanakan di tiga lokasi yang berbeda maka saran – saran yang diberikan oleh responden pun akan dibedakan berdasarkan lokasi survey. Sehingga lebih mudah untuk menindaklanjuti dan lebih tepat sasaran.

Tabel 5.7 Saran pada Dispendukcapil Kabupaten Gresik

No	Saran	Persentase
1	Agak di percepat dalam pelayanan	19,30%

No	Saran	Persentase
2	Mohon selalu meninjau ketersediaan blanko KTP karena sering habis	15,79%
3	Ruang untuk tempat tunggu kurang luas	12,28%
4	Sebaiknya ada tempat untuk anak-anak agar tidak bosan dan menimbulkan keramaian didalam	7,02%
5	Pemeriksaan berkas lebih diteliti lagi sehingga kami tidak sampai bolak balik	3,51%
6	Lebih ditingkatkan keramahan petugas	3,51%
7	Tempat parkir agar diperluas karena kurang memadai	3,51%
8	Tambahkan kursi tunggu lebih banyak	3,51%
9	Perlu di tingkatkn sarana kebersihan(tempat sampah organik& an organik)	1,75%
10	Bagian informasi lebih di tingkatkn kinerjanya	1,75%
11	Depan kamar mandi ada kaca besar, dibawahnya kurang bersih bisa dikasih fixal/prostek	1,75%
12	Lampu ruangan kurang terang bagi orang yg sudah tua	1,75%
13	Lebih baik klo antrian lansia sama yg masih muda di pisah	1,75%
14	Lebih ditingkatkan kinerjanya dan etika serta kesopanan dalam pelayanan	1,75%
15	Lebih diperluas daerah pelayanan terutama daerah pinggiran Kabupaten Gresik	1,75%
16	Mohon disediakan ruang laktasi	1,75%
17	Pelayanan dispenduk harus lebih kompeten & memberikan kesan yg sopan dan ramah kpd masyarakat	1,75%
18	Semoga untuk pelayanan melalui wa/ website bisa lebih mudah lagi	1,75%

No	Saran	Persentase
19	Supaya diperbarui lagi aplikasi nya	1,75%
20	Tempat di dalam blm ada yg mengatur tempat duduk sebenarnya kosong tetapi di tempati tas atau map oengunjung	1,75%
21	Sebaiknya mengembangkan fasilitas web pordak Gresik agar memudahkan masyarakat dalam kepengurusan kependudukan	1,75%
22	Kaca pembatas antara petugas dengan pemohon supaya di kasih lubang biar suara petugas lebih jelas	1,75%
23	Kalau bisa pengurusan online legalisir dll dipermudah untuk yang rumahnya agak jauh	1,75%
24	Kalau bisa website dispendukcapil Gresik diperbaiki menjadi lebih baik	1,75%
25	Kurangi bicara perbanyak kerja	1,75%
26	Kursi bolong gak ada hand sanitizer	1,75%

Tabel 5.8 Saran pada Mall Pelayanan Publik

No	Saran	Persentase
1	Fasilitas pelayanan lebih ditingkatkan agar dokumen untuk pembaruan ktp bisa tersalurkan dengan baik	33,33%
2	Layanan fotocopy jgn terlalu jauh,sosialisasi informasi layanan Dispendukcapil di Mall Pelayanan Publik perlu ditingkatkan agar masyarakat banyak yg tahu	33,33%
3	Pelayanan yang sangat baik dimohon untuk dipertahankan agar masyarakat tidak segan untuk mengurus surat sendiri	33,33%

No	Saran	Persentase
	tanpa menyuruh orang lain karena kalau menyuruh orang lain akan membutuhkan biaya banyak. terima kasih	

Tabel 5.9 Saran pada Kecamatan

No	Saran	Persentase
1	Mohon ketersediaan blangko jangan sampai telat	41,67%
2	Lebih ditingkatkan lagi menuju perubahan yang lebih baik dari sebelumnya	33,33%
3	Usahakan proses pelayanannya cepat	16,67%
4	Lebih dipermudah lagi dalam pengurusannya	8,33%

BAB VI
PENUTUP

BAB VI
PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik periode Tahun 2022 telah selesai dilaksanakan.

Hasil survey kepuasan masyarakat pun telah dijelaskan secara rinci pada bab sebelumnya. Selanjutnya akan disampaikan beberapa kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

1. Adapun lokasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 ini adalah sebagai berikut :
   a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik
   b. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik
   c. Kecamatan Manyar
   d. Kecamatan Gresik
   e. Kecamatan Dukun

f. Kecamatan Bungah

2. Dominasi karakteristik responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yaitu :

Tabel 6.1 Dominasi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Uraian	Persentase
1.	Usia	30-39 tahun	29,03 %
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	50,30 %
3.	Pendidikan Terakhir	SMA	63,82 %
5.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	31,21 %

3. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

NILAI IKM → 86,50

BAIK

4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung berdasarkan lokasi survei, sehingga hasilnya seperti ditunjukkan pada Tabel 6.2 di bawah ini :

Tabel 6.2 Nilai IKM Tahun 2022

Unsur Pelayanan	IKM 2022	DINAS	MPP	KEC.
Persyaratan	3,449	3,443	3,615	3,460
Prosedur	3,435	3,422	3,692	3,476
Waktu Pelayanan	3,231	3,208	3,462	3,333
Biaya/Tarif	4,000	4,000	4,000	4,000
Produk Spesifikasi	3,316	3,295	3,385	3,444
Kompetensi Pelaksana	3,378	3,358	3,462	3,492
Perilaku Pelaksana	3,473	3,445	3,615	3,635
Sarana dan Prasarana	3,352	3,351	3,385	3,349
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,507	3,489	3,615	3,603
NILAI IKM	**3,460**	**3,446**	**3,581**	**3,533**
KONVERSI	**86,50**	**86,14**	**89,53**	**88,32**
KATEGORI	**B**	**B**	**A**	**A**

5. Berikut akan disajikan urutan unsur pelayanan dimulai dari yang memiliki nilai tertinggi sampai terendah :

Tabel 6.3 Unsur Pelayanan Berdasarkan Nilai Tertinggi

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur
U4	Biaya/Tarif	4,000
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,507
U7	Perilaku Pelaksana	3,473
U1	Persyaratan	3,449
U2	Prosedur	3,435

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur
U6	Kompetensi Pelaksana	3,378
U8	Sarana dan Prasarana	3,352
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,316
U3	Waktu Pelayanan	3,231

Perlu diperhatikan untuk 3 unsur terbawah yakni unsur Sarana dan Prasarana, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan unsur Waktu Pelayanan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sebaiknya segera menindaklanjuti saran-saran yang telah diberikan oleh responden sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih baik.

6. **Rencana Tindak Lanjut**, Sesuai Permenpan RB No 14 Tahun 2017 setiap instansi pemerintahan yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diwajibkan untuk membuat Rencana Tindak Lanjut. Sebagai bahan evaluasi pada setiap unsur-unsur pelayanan. Tabel 6.3 diisi dengan program atau kegiatan yang dilaksanakan guna meningkatkan mutu pelayanan pada masing-masing unsur pelayanan. Produk spesifikasi merupakan unsur dengan nilai paling rendah diantara semua unsur sehingga mendapat prioritas dalam perbaikan dibandingkan dengan unsur lainnya.

Tabel 6.3 Rencana Tindak Lanjut

UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	BULAN												PIC
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEPT	OKT	NOV	DES	
Waktu Pelayanan														
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan														
Sarana dan Prasarana														
Kompetensi Pelaksana														
Prosedur														

UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	BULAN												PIC
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEPT	OKT	NOV	DES	
Persyaratan														
Perilaku Pelaksana														
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan														
Biaya/Tarif														

6.2. SARAN

Adapun saran yang dapat tim konsultan sampaikan untuk perbaikan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik agar menjadi instansi pemerintahan yang lebih baik kedepannya adalah sebagai berikut :

1. Unsur – unsur yang mendapatkan nilai rendah agar dijadikan prioritas dalam hal perbaikan. Alasan-alasan yang dikemukakan oleh responden dapat dijadikan bahan untuk perbaikan kedepannya.
2. Meninjau ketersediaan blanko untuk KTP-el agar tidak kehabisan, sehingga tidak memperhambat pelayanan yang ada.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana terutama untuk ruang tunggu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik agar bisa diperluas, mengingat masih banyaknya masyarakat yang mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk mendapatkan pelayanan.
4. Meningkatkan pengelolaan pegawai salah satunya dengan memberikan pembekalan/bimbingan teknis/pelatihan/diklat guna meningkatkan mutu/ kompetensi pegawai.
5. Survei Kepuasan masyarakat sebaiknya dilakukan secara berkala setiap tahun untuk melihat konsistensi perbaikan dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik kepada masyarakat.
6. Terakhir, saran – saran yang telah disampaikan oleh responden melalui

kegiatan survey kepuasan masyarakat ini sebaiknya ditinjau dan tindak lanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sehingga dapat terciptanya pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

ang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

ıturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

ıturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

ruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

aturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.

aturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional

aturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negaradan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan.

ran Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
I Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan
ublik

ran Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

uran Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional

uran Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas
Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di
Instansi Pemerintahan

utusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

aturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan
Publik

aturan Gubernur Jawa Timur Nomor 73 Tahun 2018 tentang Nomenklatur,
Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Cabang Dinas
Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur

raturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan
Publik

Arikunto, S. 2002. Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008

Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William.1991. *Teknik Penarikan Sampel,* edisi ketiga, UI Press, Jakarta

Hasan, Iqbal. 2006. Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta : Bumi Aksara.

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta : Gramedia.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta : Bumi Aksara

Tjiptono Fany & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management.* Yogyakarta : Andi.

LAMPIRAN I
KUISIONER SURVEI

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK

anggal Survei : / /2021

ia :

Jenis kelamin : 1. Laki – laki 2. Perempuan

endidikan Terakhir : 1. SD kebawah 2. SMP 3. SMA
4. D1/D2/D3/D4 5. S1 6. S2 7. S3

erjaan : 1. PNS 2. TNI/POLRI 3. Pegawai Sawasta 4. Wiraswasta
5. Pelajar/Mahasiswa 6. Lainnya, ...

asi Survey : 1. Dispendukcapil Gresik 2. Mall Pelayanan Publik 3. Kecamatan .....

nis Layanan Yang Diterima:

- KTP-elektronik
- Buka Blokir
- Akta Kelahiran
- Akta Kematian
- Akta Perkawinan
- Akta Perceraian
- legalisir
- 8. Surat Keterangan Pindah Kab. Gresik
- 9. Surat Keterangan Pindah Keluar Kab. Gresik
- 10. Perubahan KK Merah Menjadi KK Baru
- 11. Perubahan KK (Tambah Jiwa)
- 12. Hapus Data Mati
- 13. Penghapusan Data Ganda
- 14. Pengajuan TTD Sekdin Di Surat Ket dari Kec
- 15. Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)
- 16. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
- 17. Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)
- 18. Perubahan KK (Perubahan Biodata)
- 19. Verifikasi Data Ganda
- 20. Data Kosong
- 21. Lainnya .....

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode angka sesuai jawaban Anda !

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				Alasan Jika Jawaban "1 atau 2" (masukan/saran)
1.	Bagaimana kemudahan mendapatkan informasi dan kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan di Unit Pelayanan ini?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
		1	2	3	4	
2.	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
		1	2	3	4	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	
		1	2	3	4	
4.	Apakah ada biaya tambahan pelayanan diluar ketentuan yang berlaku?	Ada		Tidak Ada		Biaya apa dan berapa? ..... Dibayarkan kepada Siapa biaya? .....
		1		4		

PERTANYAAN	JAWABAN				Alasan Jika Jawaban "1 atau 2" (masukan/saran)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang ditetapkan dengan hasil pelayanan yang diberikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
	1	2	3	4	
Bagaimana kemampuan / kompetensi petugas pelayanan dalam melayani?	Tidak Kompe-ten	Kurang Kompe-ten	Kompeten	Sangat Kompe-ten	
	1	2	3	4	
Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	
	1	2	3	4	
Bagaimana ketersediaan fasilitas pelayanan, apakah sudah memadai?	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Memadai	Sangat Memadai	
	1	2	3	4	
Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana pengaduan pelayanan?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
	1	2	3	4	

SARAN PELAYANAN

Berilah saran dan masukan kepada Dispendukcapil Kabupaten Gresik untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi ke masyarakat Kabupaten Gresik?

.....

.....

ma	
mat	
. Tlp	

LAMPIRAN II

SERTIFIKAT DAN PUBLIKASI

SERTIFIKAT

No Sertifikat : SKM-02/CV.02.10-22/002

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Telah Dilaksanakan Oleh :

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK
TAHUN 2022

Mutu Pelayanan Kategori

"BAIK"

Gresik, 02 November 2022
CV. Relayang Sinergi Ind. (RELASI)

FARYD MAHARDY, S.Kom
Direktur

Terima kasih atas penilaian yang Anda berikan.

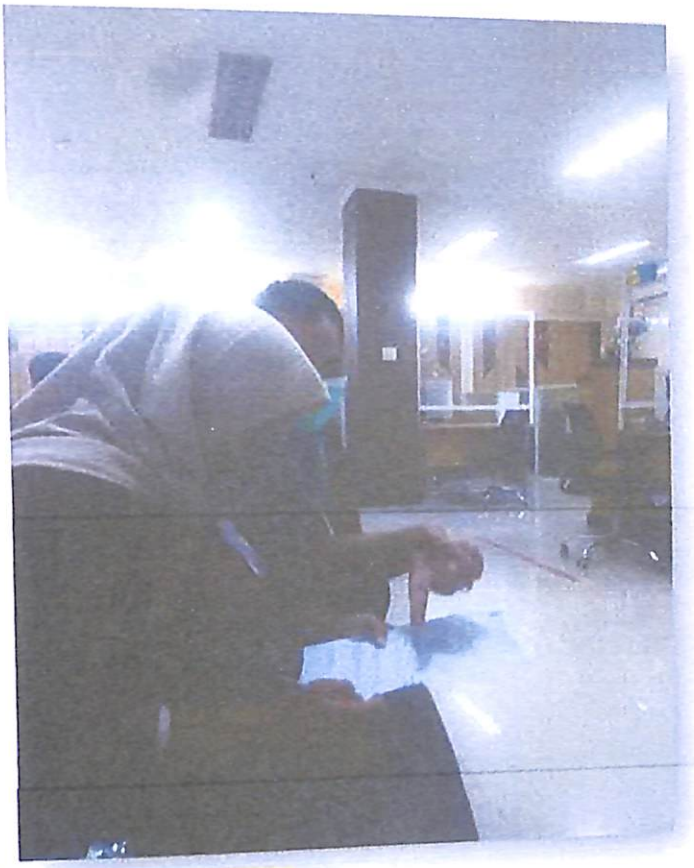
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
AS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK TAHUN 2022

NILAI IKM	RESPONDEN
6,50	JUMLAH : 503 orang JENIS KELAMIN : L = 253 / P = 250 PENDIDIKAN : SD Ke Bawah = 25 SMP = 60 SMA = 321 Diploma = 19 S-1 = 72 S-2 Ke atas = 6
egori Mutu Layanan "BAIK"	Periode Survey = Sept – Okt 2022

Relasi Sinergi Ino

Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan.
Masukkan Anda sangat berguna bagi Unit Kami,
Agar terus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

LAMPIRAN III

DOKUMENTASI

LAMPIRAN DOKUMENTASI