



LAPORAN AKHIR

BELANJA JASA KONSULTANSI BERORIENTASI LAYANAN-JASA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK**

2023

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha Esa, sehingga atas rahmat dan hidayah-NYA sehingga laporan pendahuluan kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan-Jasa Khusus (Survei Kepuasan Masyarakat) 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

Kata Pengantar	i
Daftar isi	ii
BAB 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
BAB 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	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1. Persiapan Survei	48
3.2. Pengumpulan data	53
3.3. Pengolahan Data	56
3.4. Analisa Data	58
3.5. Penyusunan Laporan	59

BAB IV PROFIL	60
----------------------	-------	----

Bab V HASIL PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Responden	65
5.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat	72
5.3 Nilai Masing-Masing Unsur		79
5.4 Saran Responden	91

Bab VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	94
6.2. Saran	100

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"*.

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 eksternal 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 Pencatatan 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 Kepuasan 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 Berorientasi Layanan-Jasa Khusus (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 Berorientasi Layanan-Jasa Khusus (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 Berorientasi Layanan-Jasa Khusus (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 Mal Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Manyar dan Kantor Kecamatan Menganti.
2. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang dapat dilihat dari masing-masing unsur penilaian.


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 mendefinisikan 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 untuk kegiatan pelayanan publik.



Pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparaturnya 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 aparaturnya 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, sertifikat 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 Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (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. Keandalan (*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 memiliki 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 sebagainya). 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.

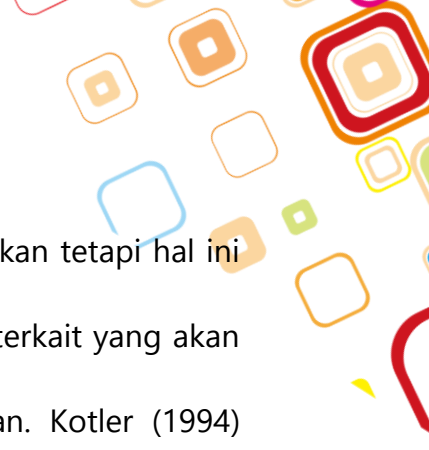


Sebaliknya, makin rendah pendidikan seseorang akan makin rendah pula harapan mereka dan karena itu akan mudah pula dalam memenuhi harapan tersebut. Usia seseorang pada umumnya berhubungan dengan tingkat kematangan emosi orang tersebut. Makin tua usia seseorang akan makin matang emosi orang tersebut, 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 pelanggan 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 memperoleh 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 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.

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 level kepuasan pegawainya secara regular. Salah satu caranya adalah melalui survey kepuasan pegawai. Kuisisioner kepuasan pegawai 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 memberikan *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. Atribut-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, atau 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 menunjukkan 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
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

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

- 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 (simbolnya 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 $\alpha=0,05$, sehingga diperoleh nilai $Z=1,96$ yang kemudian dibulatkan menjadi $Z=2$.
- c. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan 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 :

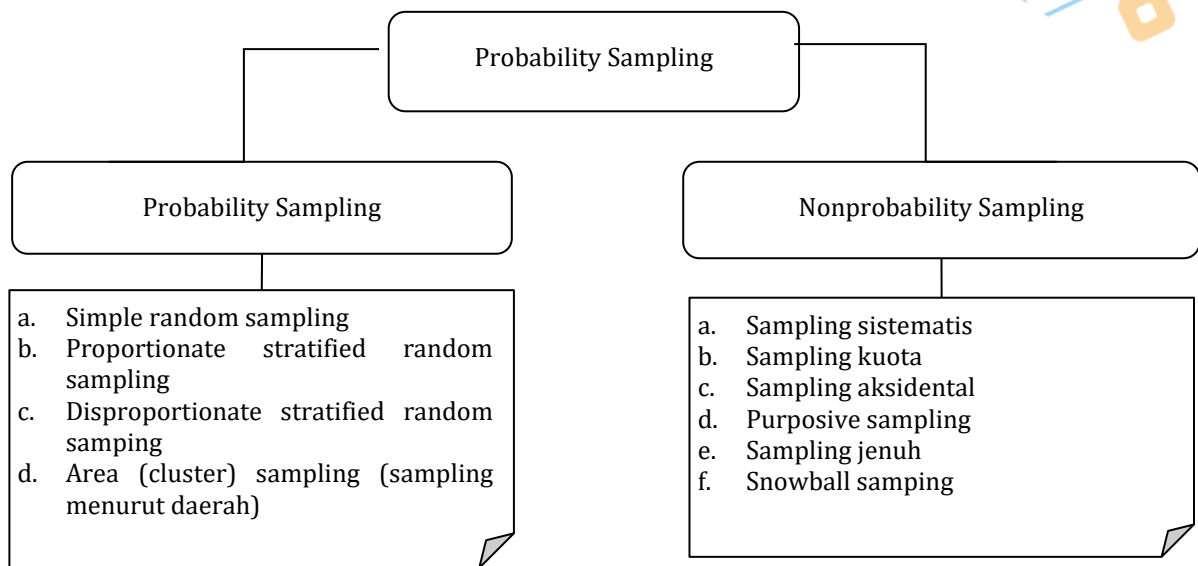
$$n = N / (1 + Ne^2) = 1000 / (1 + 1000 \times 0,05 \times 0,05) = 286 \text{ orang.}$$

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 dimasukkan 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 Sampling*

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 sampling). 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 sampling

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. Sampling 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 penyelenggara 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 yang 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 diwawancarai 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 menentukan 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 nilai variabel. 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 KEGIATAN

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 (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan.

Kuisisioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

3.1.2.1. BAGIAN KUISISIONER

1. Bagian Pertama


Bagian ini berisi nama survei dan nama organisasi perangkat daerah 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 Kepuasan 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/alur 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, atau bisa juga ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan.

4. Biaya/Tarif*)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku.

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 jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana**)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, salah satunya dapat dilihat dari bagaimana cara menjawab pertanyaan dari masyarakat.

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 (masyarakat).
- ***) 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 kuisisioner 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 di 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 antara surveyor dengan pengguna jasa yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan dan 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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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 2023 diperoleh total sampel sebanyak 404 responden. Jumlah responden secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jumlah Responden pada Masing-masing Lokasi

No.	Lokasi Survei	Jumlah Responden
1.	Mal Pelayanan Publik	285
2.	Kecamatan Manyar	58
3.	Kecamatan Menganti	61
Total		404

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 kuisisioner ke dalam 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 :

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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 :

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


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 Konsultansi Berorientasi Layanan-Jasa Khusus (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



A. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik dan Peraturan Bupati Gresik Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, membawahi :
 1. Sub Bagian Keuangan
 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan
 3. Kelompok Jabatan Fungsional
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya adalah membantu Bupati dalam melaksanakan Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan bahan kebijakan dan program di bidang urusan kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi urusan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi urusan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gresik

Adapun Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut :

"Administrasi Kependudukan sebagai Dasar dari Semua Layanan"

Sedangkan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut :

1. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang profesional
2. Pelayanan Pendaftaran Kependudukan yang tepat, cepat, dan responsif
3. Pelayanan Pencatatan Sipil yang tertib, cermat, dan akurat
4. Pengelolaan Data Kependudukan yang tertib dan kolaboratif

C. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Adapun Maklumat Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut:

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar

D. Sumber Daya Manusia

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki sumber daya organisasi berupa sumber daya manusia. Adapun jumlah sumber daya manusia yang dimiliki tertuang pada tabel berikut ini :

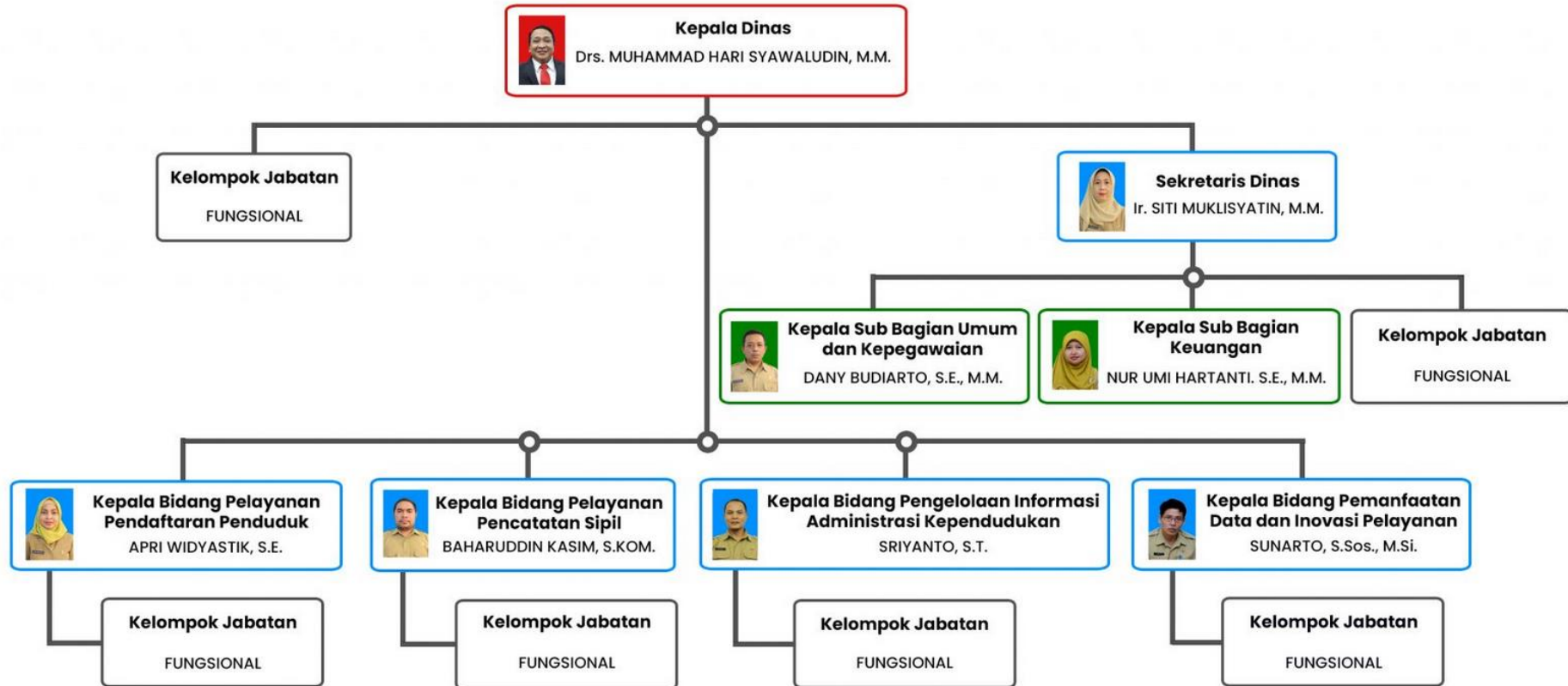
Tabel 4.1 Jumlah Sumber Daya Manusia

Kategori Pegawai	PNS	Non PNS	Jumlah
Laki-laki	18	43	61
Perempuan	16	31	47
Jumlah	34	74	108

E. Struktur Organisasi :

Dasar : Peraturan Bupati Gresik Nomor 73 Tahun 2021

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK



BAB V PEMBAHASAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode tahun 2023 telah dilaksanakan melalui kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan-Jasa Khusus (Survei Kepuasan Masyarakat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di beberapa tempat, diantaranya sebagai berikut :

1. Mall Pelayanan Publik
2. Kecamatan Manyar
3. Kecamatan Menganti

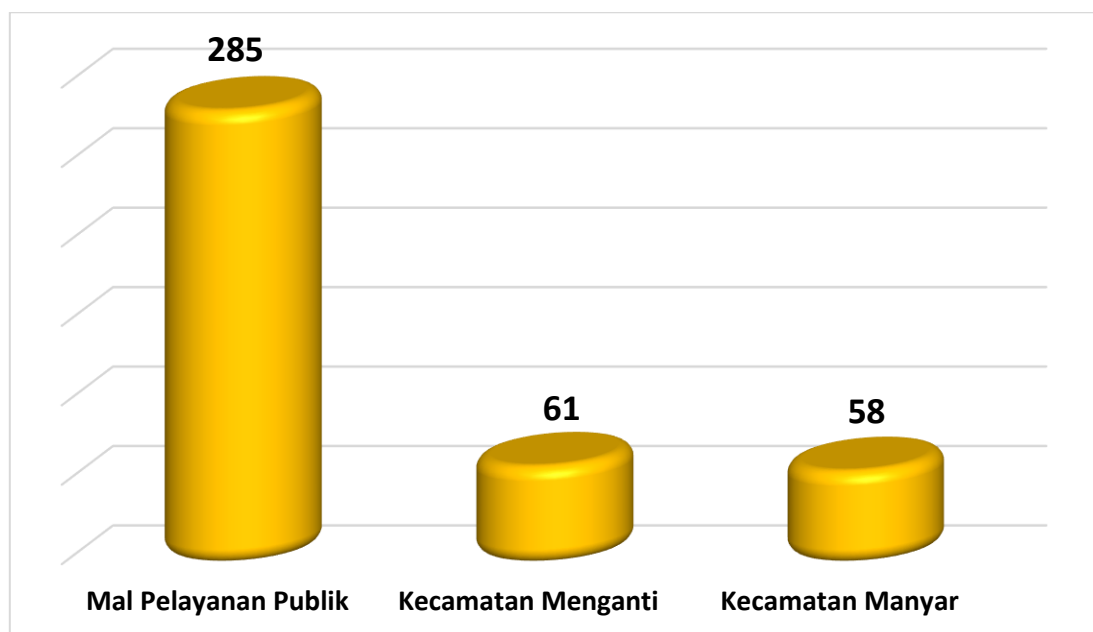
Dari lokasi-lokasi survei tersebut didapatkan data sebanyak **404 responden**. Responden dipilih secara acak dari masyarakat yang telah menerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Data yang digunakan diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarakan 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 terhadap 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



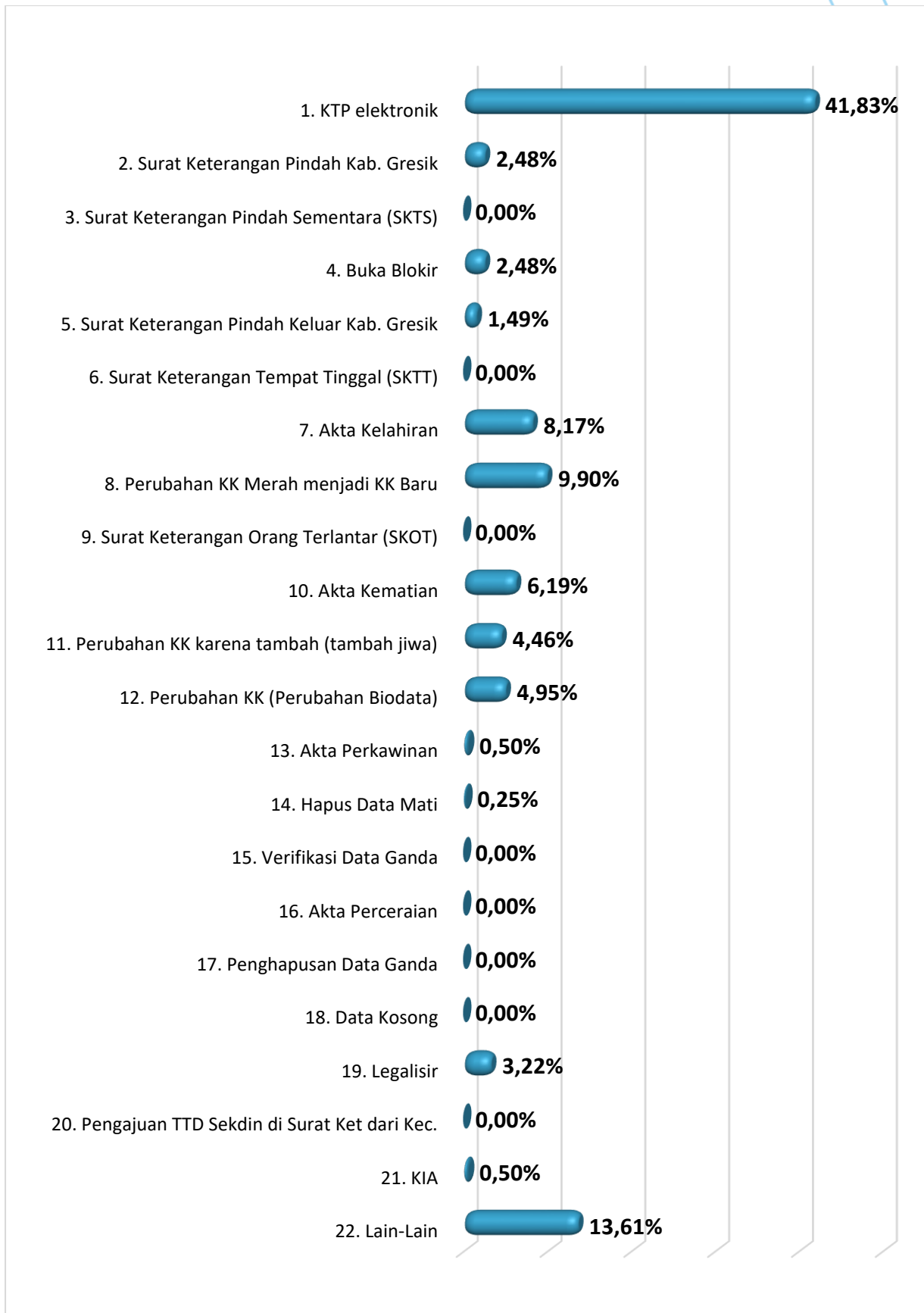
Gambar 5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Lokasi Survey

Pada Gambar 5.1 responden paling banyak merupakan responden yang mendapatkan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik dengan jumlah 285 responden,



diikuti dengan Kecamatan Menganti sebesar 61 responden dan tidak jauh berbeda dengan Kecamatan Menganti, Kecamatan Manyar memperoleh responden sebanyak 58 responden.

Responden yang disurvei pada 3 lokasi survey yang berbeda sebagian besar merupakan pengguna jenis layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dengan persentase tertinggi, yaitu sebesar 41,83%. Persentase responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berdasarkan jenis pelayanan secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 5.2

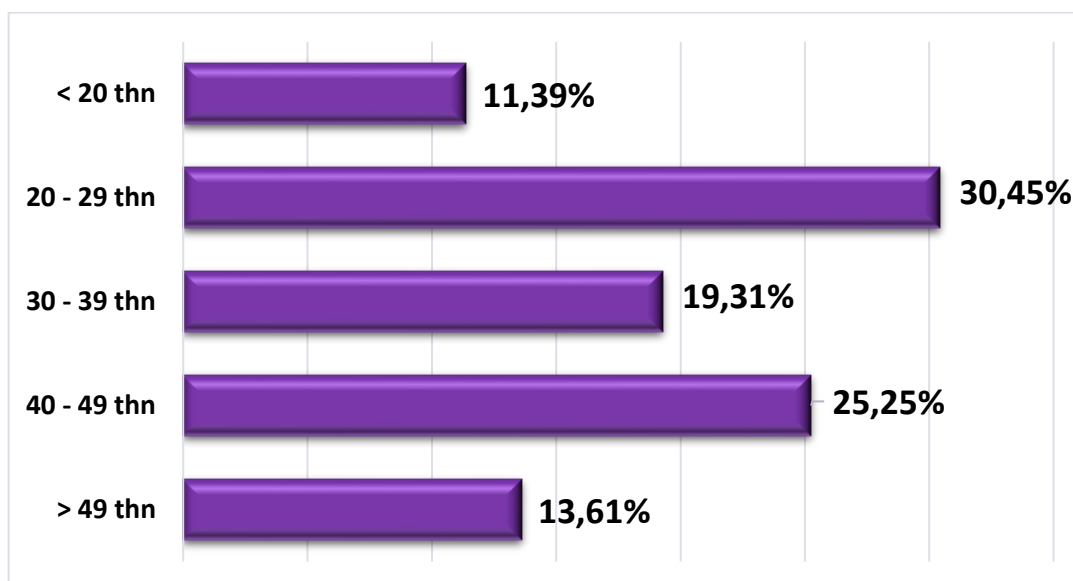


Gambar 5.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

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.

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. 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

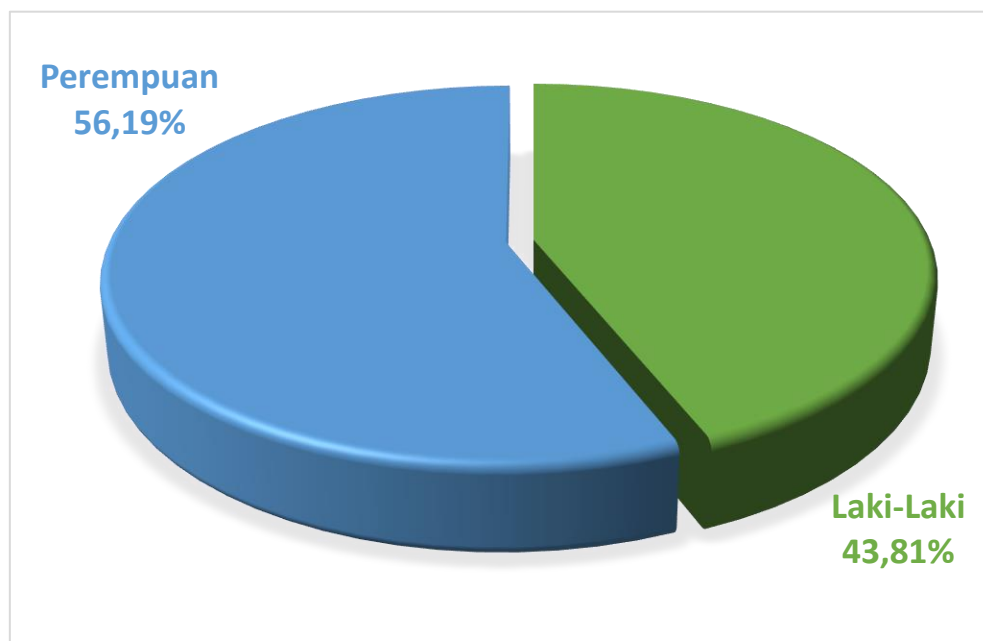


Gambar 5.3 Usia Responden

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 20-29 tahun dengan persentase 30,45%, tidak berbeda jauh dengan kelompok umur lainnya, seperti kelompok umur 40-49 tahun dengan persentase 25,25%, sedangkan yang paling sedikit berada pada kelompok umur dibawah 20 tahun dengan persentase 11,39%.

5.1.2 JENIS KELAMIN

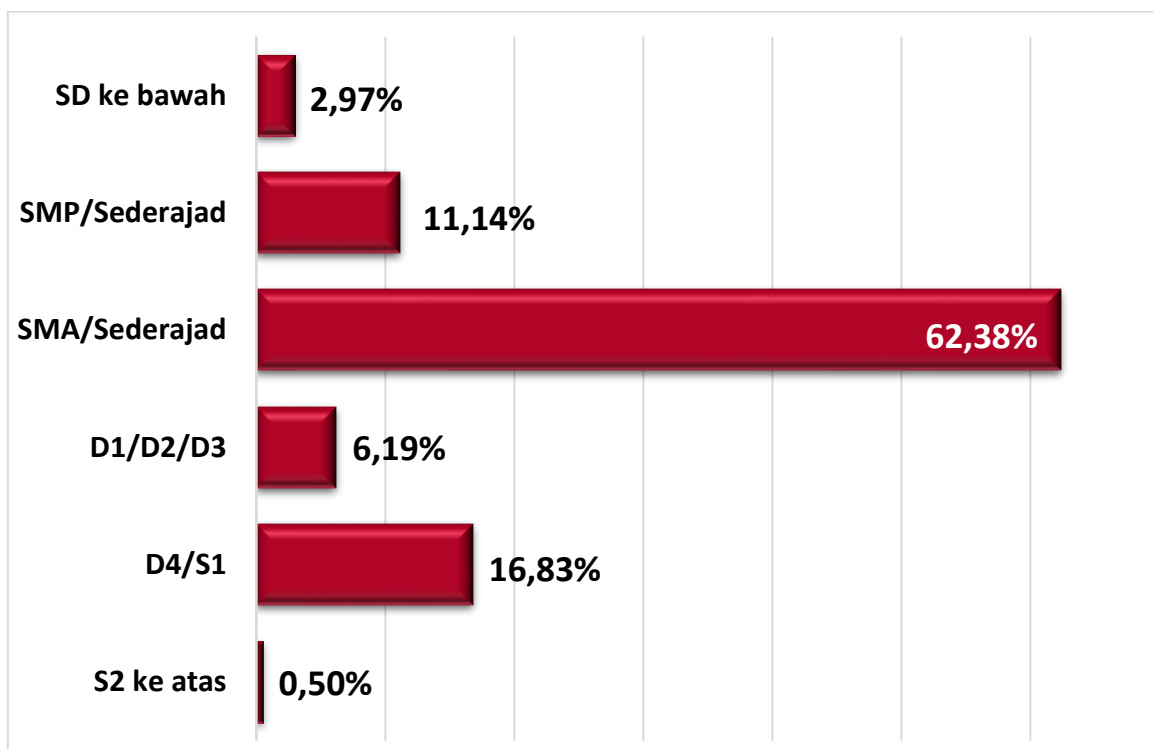


Gambar 5.4 Jenis Kelamin Responden

Pada Gambar 5.4 menunjukkan grafik perbandingan jenis kelamin dari keseluruhan responden yang telah disurvei. Dapat dilihat pada Gambar 5.4 perempuan lebih dominan yaitu sebesar 56,19% dari keseluruhan responden, sedangkan laki-laki hanya 43,81% 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.

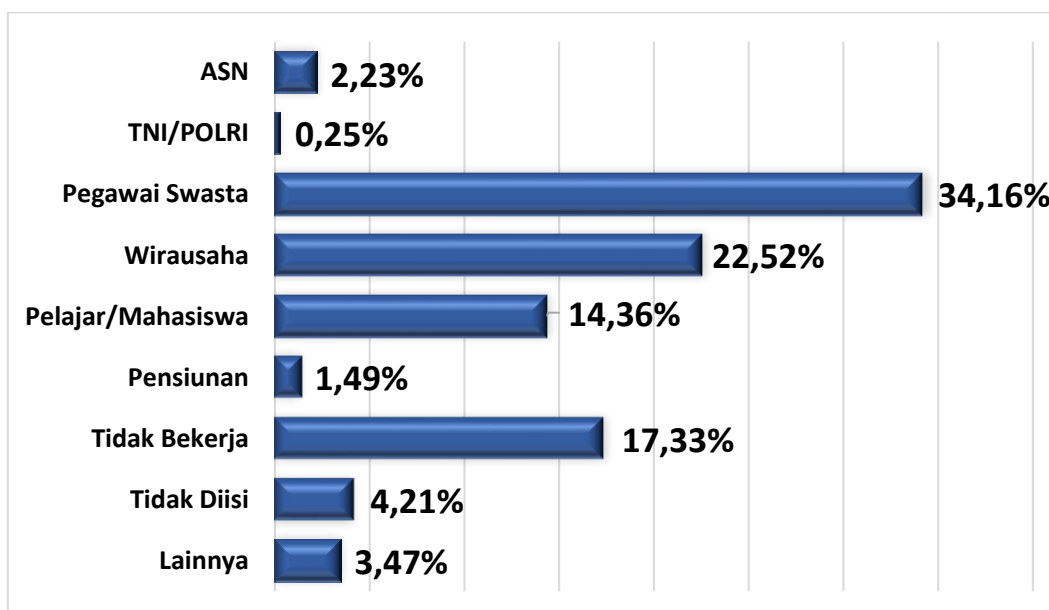


Gambar 5.5 Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan Gambar 5.5 sebagian besar responden pada survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berpendidikan SMA/ sederajat yaitu sebesar 62,38%, sedangkan responden yang paling sedikit memiliki pendidikan S2 ke atas dengan persentase sebesar 0,50% dari total responden.

5.1.4 PEKERJAAN UTAMA

Pekerjaan utama responden dikelompokkan antara lain ASN, TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wirausaha, Pelajar/Mahasiswa, dan lain-lain. Untuk pelaksanaan survei periode tahun 2023, sebagian besar responden adalah pegawai swasta yaitu sebesar 34,16% dari keseluruhan total responden. Untuk jumlah responden terbanyak kedua adalah wiraswasta yakni sebesar 22,52%, sedangkan yang paling sedikit adalah TNI/POLRI dengan persentase sebesar 0,25% dari total responden.



Gambar 5.6 Pekerjaan Utama Responden

5.2 TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

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

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.

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei kepuasan masyarakat ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan melihat kualitas pelayanan pada masing-masing indikator/unsur pelayanan. Berikut akan disajikan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

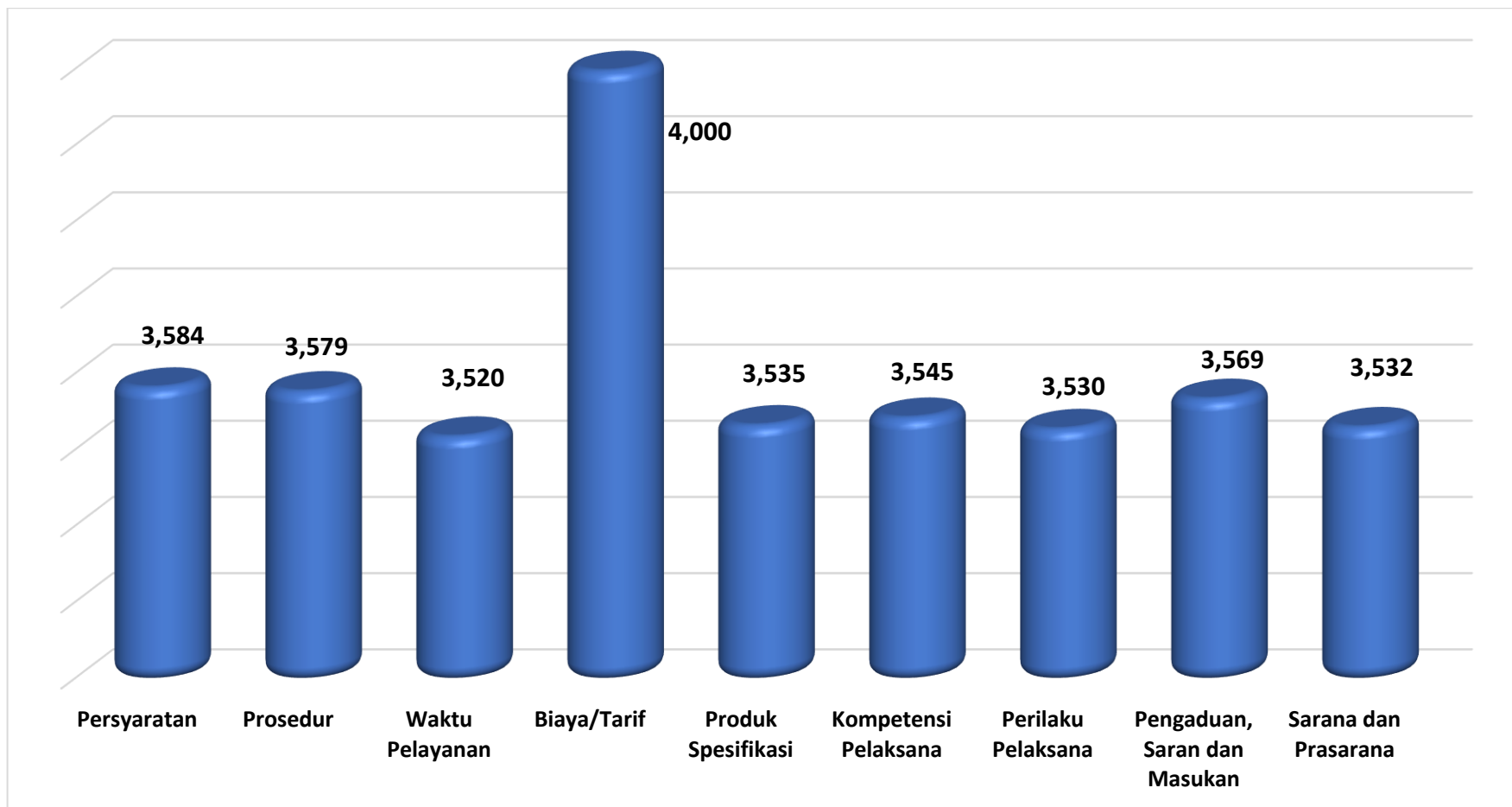
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Tahun 2023 pada

Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kab. Gresik

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,584	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,579	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,520	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi	3,535	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,545	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,530	Baik
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,569	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,532	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,599	Sangat Baik
		89,98	

Dapat dilihat pada Tabel 5.1 bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik periode tahun 2023 telah mendapat predikat ***Sangat Baik*** dengan nilai **3,599** atau jika dikonversi menjadi **89,98**. Mayoritas unsur-unsur telah mendapatkan nilai yang sangat baik, hanya beberapa unsur yang mendapat nilai Baik seperti unsur waktu pelayanan, unsur perilaku pelaksana, dan unsur sarana prasarana.



Gambar 5.7 Nilai Ikm Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Gresik Tahun 2023

Survey kepuasan masyarakat untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dilaksanakan pada tiga lokasi berbeda. Selanjutnya akan kami sajikan data untuk nilai indeks kepuasan masyarakat pada tiap-tiap lokasi survey sehingga bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan.

5.2.1 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gresik

Untuk lokasi survey pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gresik, hasil indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 5.2 di bawah ini.

Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada MPP

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,586	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,579	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,565	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi	3,565	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,565	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,561	Sangat Baik
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,544	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,572	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,615	Sangat Baik
		90,38	

Dapat dilihat pada Tabel 5.2 di atas, hasil nilai survey kepuasan masyarakat di lokasi Mal Pelayanan Publik mendapatkan nilai **3,615** atau jika dikonversi menjadi **90,38** dengan kategori **Sangat Baik**, seluruh unsur telah mendapatkan nilai sangat baik. Hal ini menunjukkan masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Mal Pelayanan Publik telah merasa sangat puas.

5.2.2 Kantor Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik

Pelaksanaan survey selain pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gresik, juga dilakukan pada Kantor Kecamatan Manyar. Hasil indeks kepuasan masyarakat pada Kecamatan Manyar akan disajikan dalam Tabel 5.3 dibawah ini.

Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Manyar

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,517	Baik
U2	Prosedur	3,534	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,517	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi	3,552	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,552	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,517	Baik
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,569	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,534	Sangat Baik

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
	Indeks Kepuasan Masyarakat	3,588	Sangat Baik
		89,70	

Dapat dilihat pada Tabel 5.3 di atas, hasil indeks kepuasan masyarakat di lokasi Kantor Kecamatan Manyar mendapatkan nilai **3,588** atau jika dikonversi menjadi **89,70** dengan kategori **Sangat Baik**. Beberapa unsur masuk dalam kategori sangat baik yakni sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan
2. Biaya/Tarif
3. Produk Spesifikasi
4. Kompetensi
5. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
6. Sarana dan Prasarana

5.2.3 Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik

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

Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Menganti

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,639	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,623	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,311	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi	3,377	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,443	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,393	Baik
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,689	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,344	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,536	Sangat Baik
		88,39	

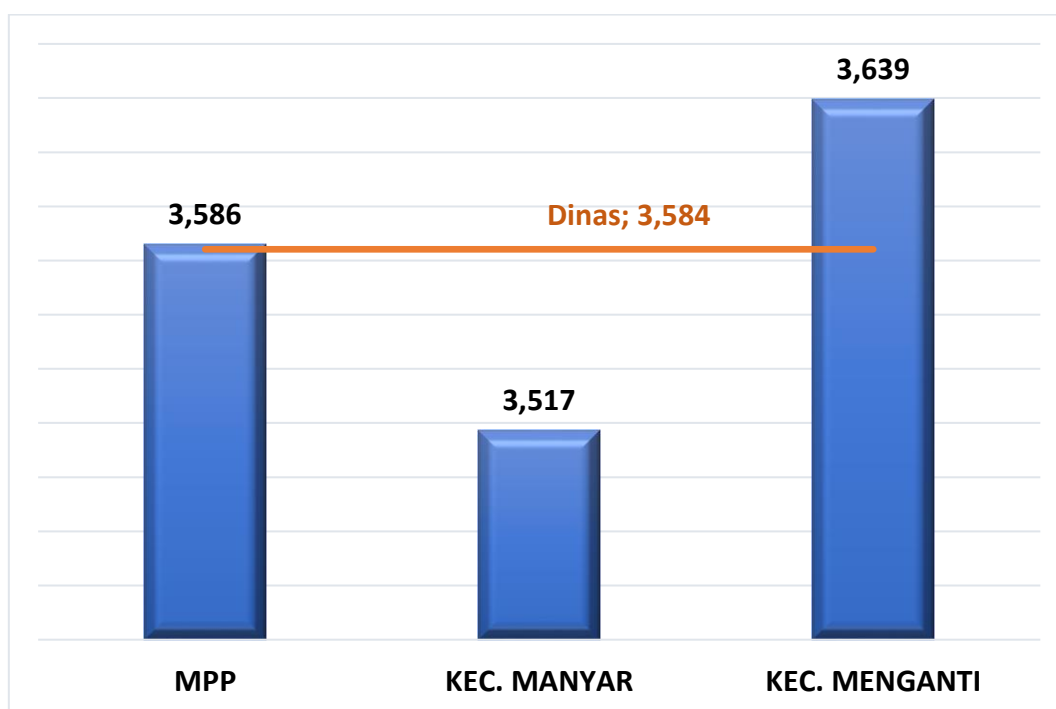
Dapat dilihat pada Tabel 5.4 di atas, hasil nilai survey kepuasan masyarakat di lokasi Kecamatan mendapatkan nilai **3,536** atau jika dikonversi menjadi **88,39** dengan kategori **Sangat Baik**. Beberapa unsur masuk dalam kategori sangat baik yakni Persyaratan, Prosedur, Biaya/Tarif, dan Penanganan 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 sangat baik yaitu dengan nilai **3,584**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pemenuhan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan sangat mudah bagi masyarakat.



Gambar 5.8 Perbandingan Nilai Persyaratan Pelayanan

Pada Gambar 5.8 menunjukkan nilai persyaratan dari ketiga lokasi survei, dimana lokasi survei pada Kecamatan Manyar mempunyai nilai paling kecil diantara

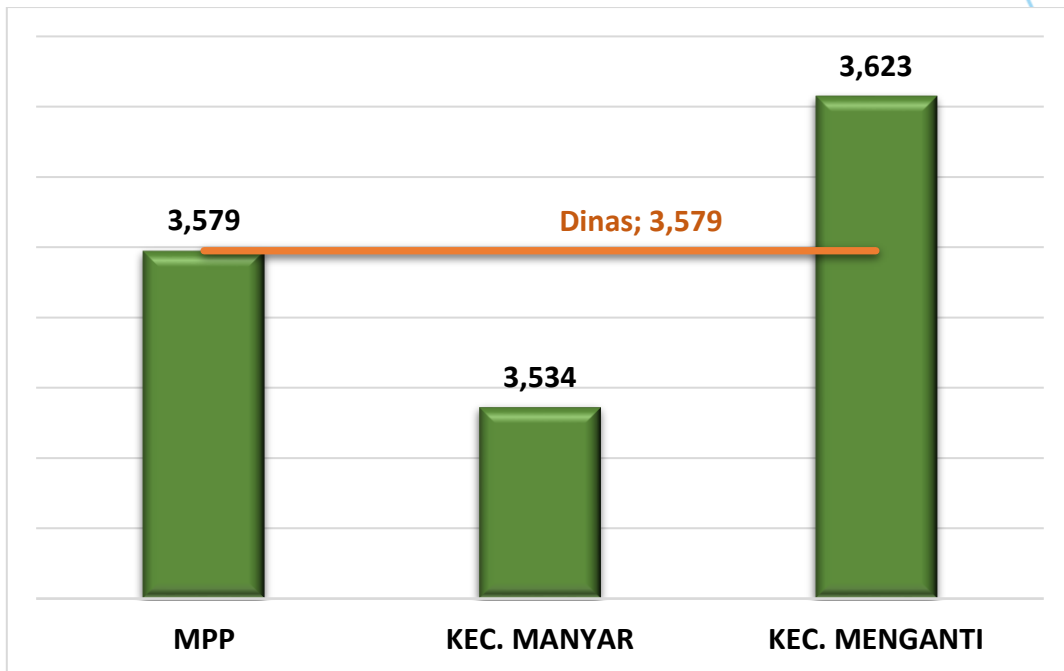


lainnya, yakni 3,517 dengan kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan Manyar menginginkan adanya peningkatan dalam hal pemenuhan persyaratan. Sedangkan nilai yang paling tinggi didapatkan pada Kecamatan Menganti dengan nilai 3,639 dengan kategori Sangat Baik, sedangkan pada Mal Pelayanan Publik mempunyai nilai 3,586 dengan kategori Sangat Baik.

5.3.2 PROSEDUR

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, atau dengan kata lain adalah alur pelayanan yang harus dilakukan secara urut sehingga mendapatkan hasil pelayanan yang diinginkan. Bisa dimulai dari mengambil no antrian, pengisian formulir sampai dengan pengambilan produk hasil pelayanan.

Pada Gambar 5.9 dapat dilihat nilai untuk unsur prosedur pelayanan yang didapatkan pada 3 lokasi survei, dengan nilai prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik adalah **3,579** dan masuk dalam kategori ***sangat baik***. Nilai unsur prosedur pelayanan pada seluruh lokasi survei telah masuk dalam kategori sangat baik.



Gambar 5.9 Perbandingan Nilai Prosedur Pelayanan

Hal ini menunjukkan mayoritas 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 Mal Pelayanan Publik sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

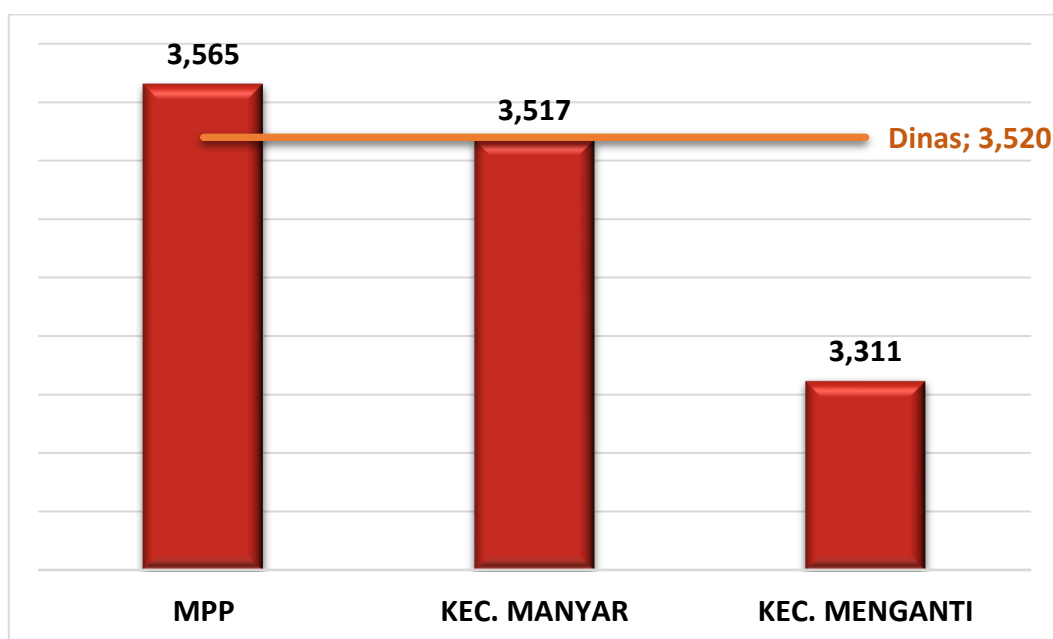
Namun ada baiknya prosedur pelayanan dibuat lebih sederhana lagi, terutama bagi masyarakat yang kehilangan akta di kampung halamannya (tempat domisili sebelumnya). Sebaiknya pengurusan dapat dilakukan dimana pun berada sehingga tidak merepotkan masyarakat yang tidak tinggal lagi di kota lahirnya.

Untuk di Kecamatan Menganti dimohon dapat memberikan nomor antrian, sehingga pelayanan dapat lebih tertib lagi, dikarenakan masih banyak masyarakat

yang mengeluhkan tidak adanya nomor antrian sehingga alur pelayanan jadi kurang maksimal.


5.3.3 WAKTU PELAYANAN

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan, serta ketepatan dalam penyelesaian pelayanan. Kecepatan pelayanan dan Ketepatan pelayanan adalah salah satu hal yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan mutu pelayanan.



Gambar 5.10 Perbandingan Nilai Waktu Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik pada survei periode ini memperoleh nilai untuk unsur waktu pelayanan adalah 3,520 dan masuk

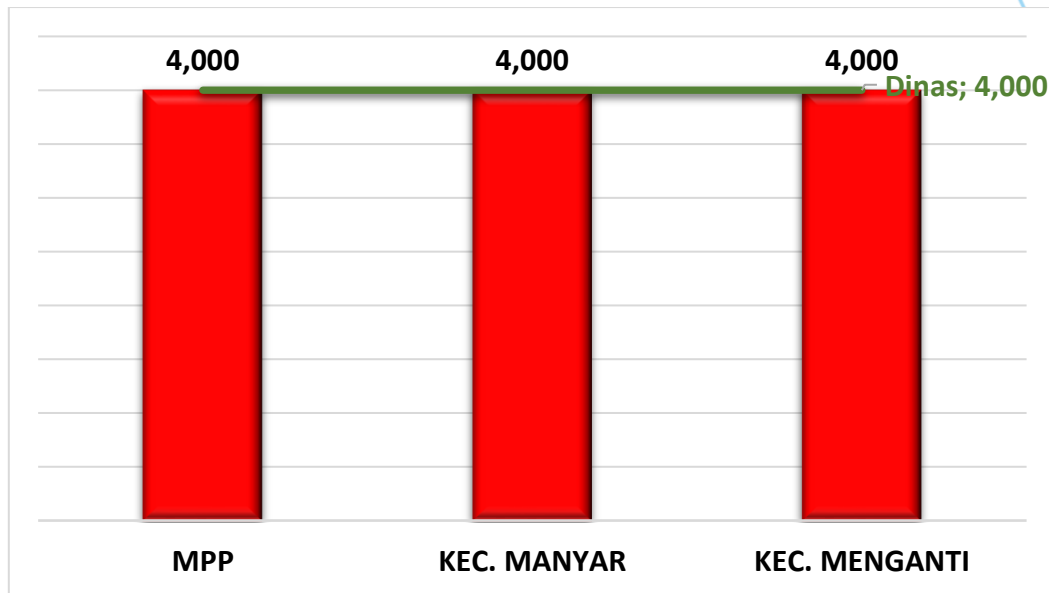


dalam kategori Baik. Sedangkan pada Mal Pelayanan Publik mendapatkan nilai yang paling tinggi yakni 3,565 dan masuk dalam kategori sangat baik, namun pada Kecamatan Menganti mendapatkan nilai yang paling rendah yakni 3,311 dengan kategori baik.

Pada Kecamatan Menganti, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai ketepatan waktu pelayanan. Hasil pelayanan yang tidak langsung jadi dalam satu hari membuat sebagian masyarakat harus bolak balik ke Kecamatan untuk mengambil hasil pelayanan. Hal ini perlu diperhatikan agar dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

5.3.4 BIAYA/TARIF

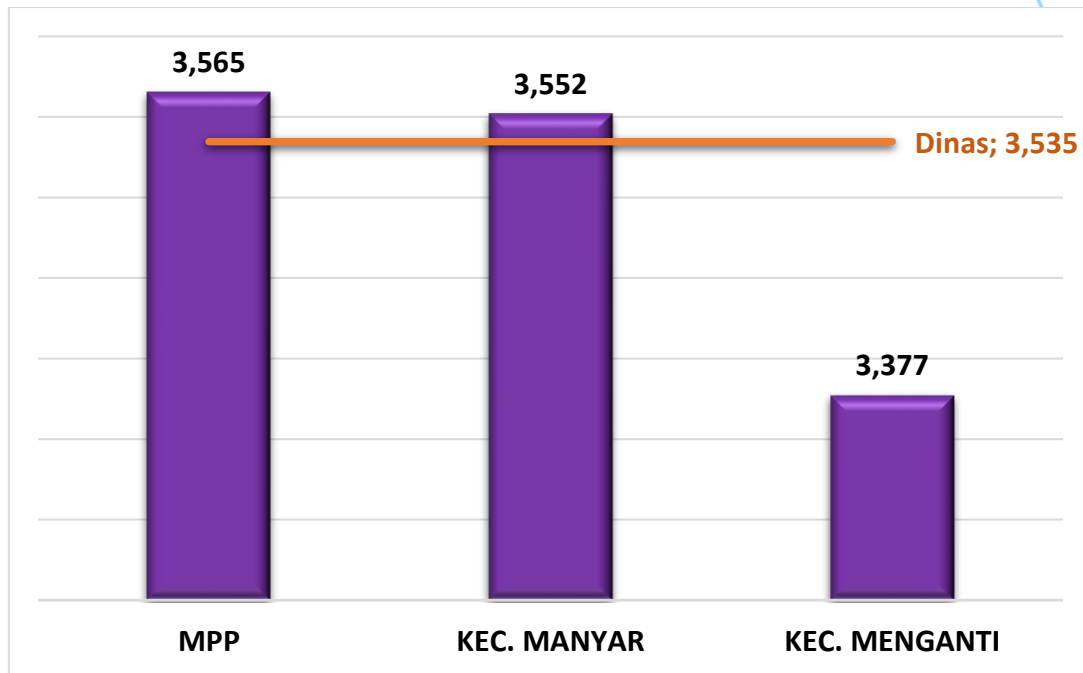
Untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik tidak dikenakan biaya/tarif pelayanan. Biaya/Tarif pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan hal ini ditunjukkan dengan penilaian masyarakat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



Gambar 5.11 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 **3,535**. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang telah diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

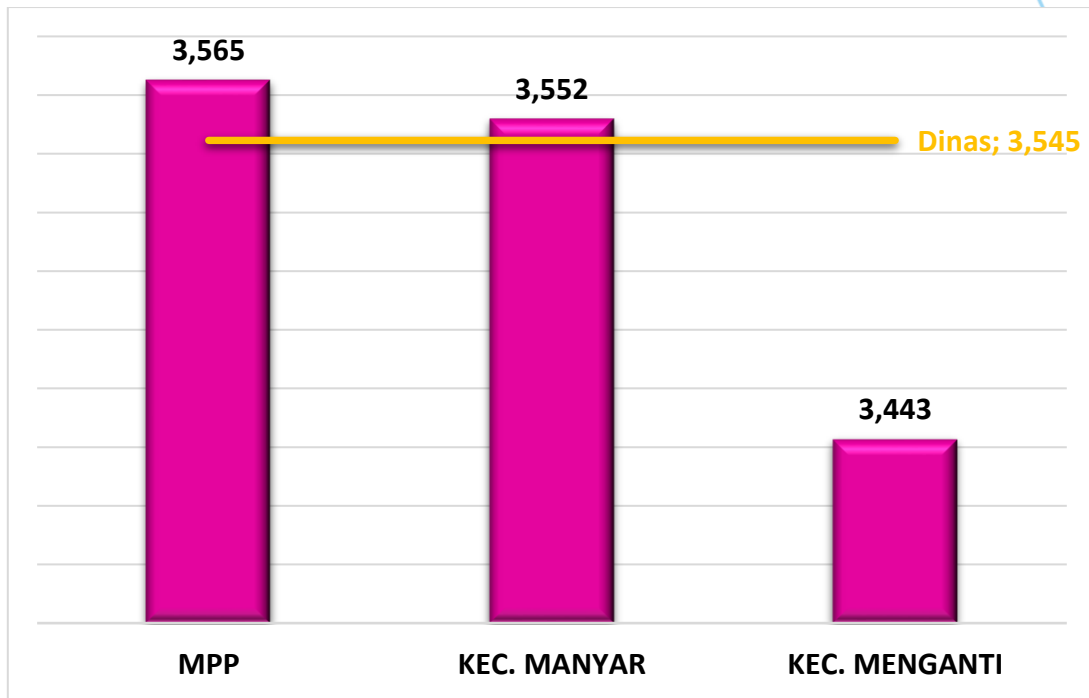


Gambar 5.12 Perbandingan Nilai Hasil Produk Layanan

Pada Gambar 5.12 menunjukkan nilai untuk unsur produk spesifikasi pada 3 lokasi survei, nilai yang paling tinggi berada pada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Mal Pelayanan Publik dengan nilai 3,565 dan masuk dalam kategori sangat baik, sedangkan nilai yang paling rendah didapatkan pada pelayanan di Kecamatan Menganti dengan nilai 3,377 dengan kategori baik.

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 sangat baik yaitu dengan nilai **3,545**.



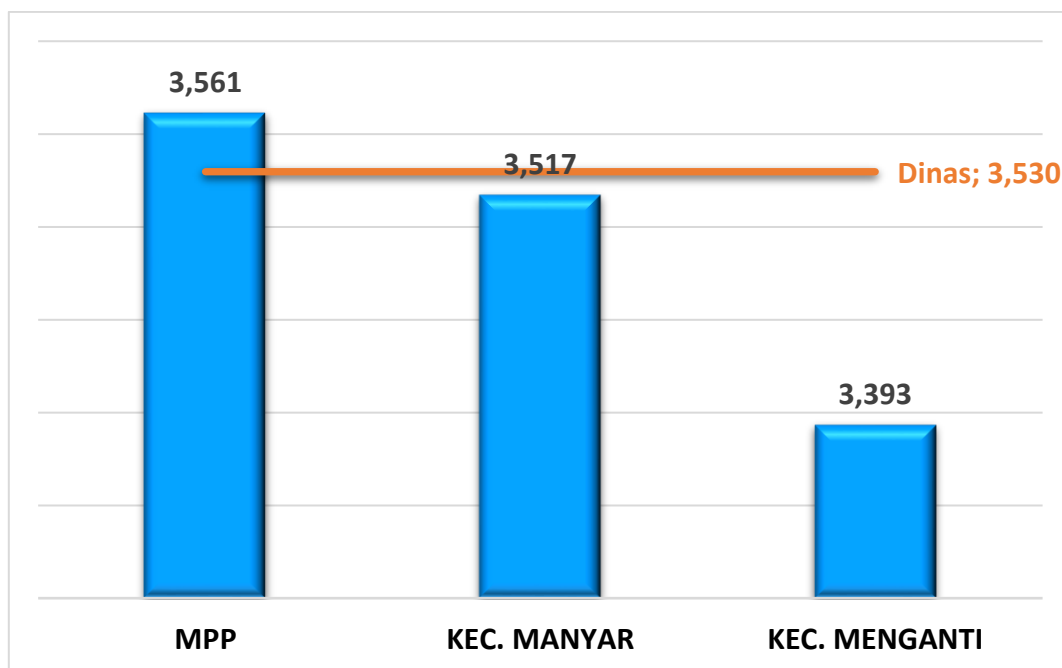
Gambar 5.13 Perbandingan Nilai Kompetensi Petugas

Pada Gambar 5.13 terlihat bahwa nilai kompetensi petugas pada 3 (tiga) lokasi survei yang telah dilakukan, nilai tertinggi adalah pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik dengan nilai 3,565 dengan kategori sangat baik. Sedangkan pada Kecamatan Manyar mendapatkan nilai 3,552 dengan kategori sangat baik, serta pada Kecamatan Menganti yang mendapatkan nilai paling kecil yakni 3,443 dengan kategori baik.

Sekalipun masyarakat telah sangat baik, namun seluruh petugas harus tetap memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga adanya peningkatan 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.



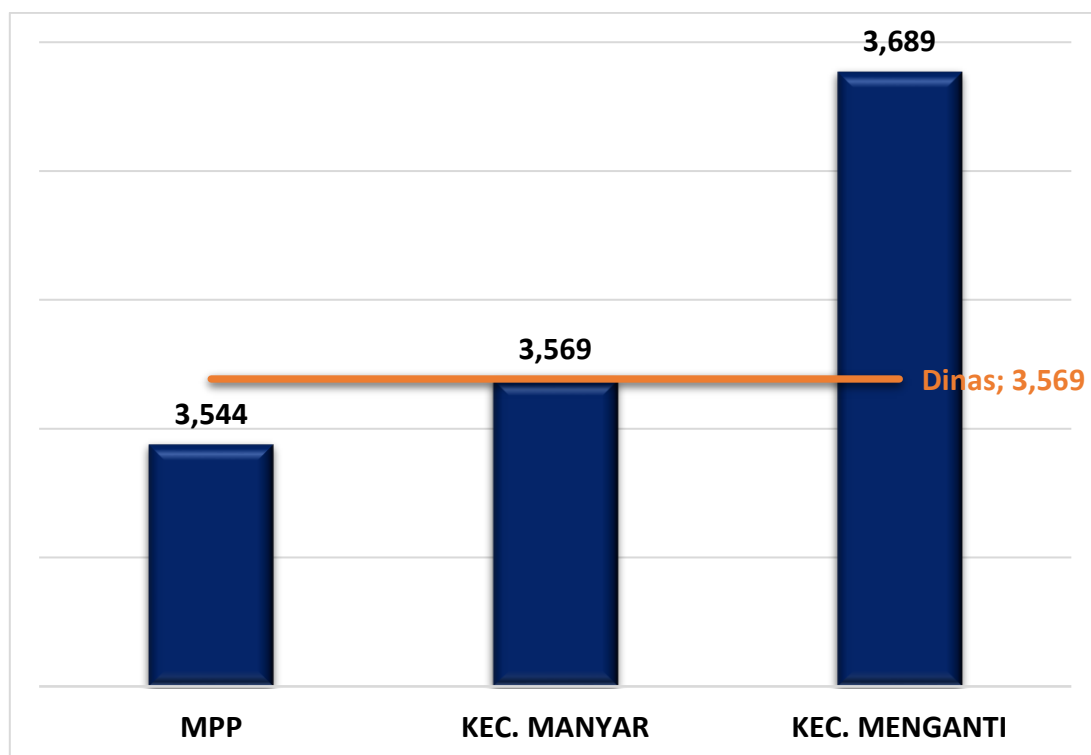
Gambar 5.14 Perbandingan Nilai Perilaku Pelaksana

Pada periode survey kali ini perilaku pelayanan mendapat nilai baik yaitu sebesar **3,530**. Hal ini menunjukkan bahwa responden telah menganggap bahwa perilaku pelaksana sudah sangat sopan dan ramah. Tetapi ada beberapa responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan masih ada yang kurang ramah dan kurang senyum.


Pada Gambar 5.14 juga terlihat nilai unsur perilaku pelaksana pada 3 (tiga) lokasi survei, yakni pada Mal Pelayanan Publik dengan nilai 3,561, pada Kecamatan Manyar dengan nilai 3,517, dan pada Kecamatan Menganti dengan nilai 3,393.

5.3.8 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 **3,569**.



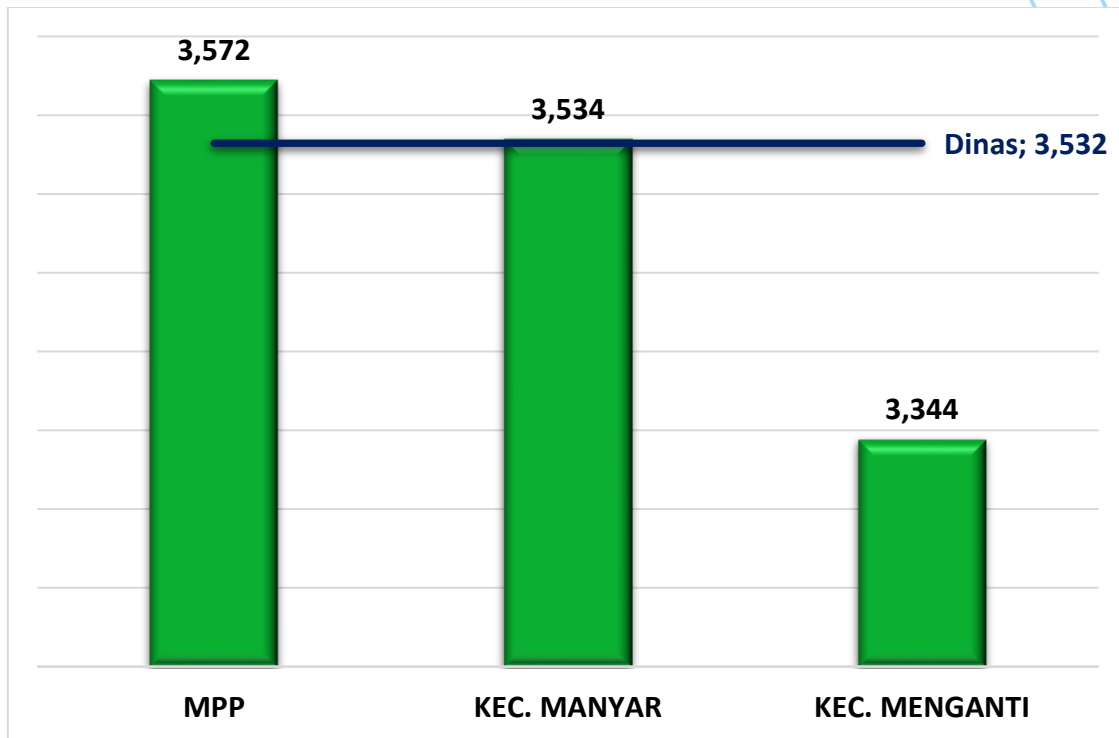
Gambar 5.15 Perbandingan Nilai Kompetensi Petugas



Pada Gambar 5.15 menunjukkan perbandingan nilai unsur pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada 3 (tiga) lokasi survei. Dimana pada Kecamatan Menganti memperoleh nilai paling tinggi dengan 3,689 dan masuk dalam kategori sangat baik, dan yang paling rendah pada Mal Pelayanan Publik dengan nilai 3,544 dan masuk dalam kategori sangat baik.

5.3.9 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 5.16 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 **3,532**, dan masuk dalam kategori baik.

Sekalipun nilai untuk unsur sarana dan prasarana masuk dalam kategori Baik, namun ada beberapa responden yang menyatakan bahwa sarana prasarana masih kurang maksimal, terutama pada Kecamatan Menganti dimana masyarakat mengeluhkan tempat pelayanan yang panas, pendingin ruangan yang mati sehingga tidak berfungsi, mohon untuk kedepannya dapat ditindaklanjuti.

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 2023 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 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gresik

No	Saran	Presentase
1	Petugas seharusnya bisa lebih ramah dan bisa lebih murah senyum	17,24%
2	Lebih dipercepat saja dalam pelayanan	10,34%
3	Sebaiknya area bermain tidak berada di ujung	3,45%
4	Mohon untuk persediaan blanko lebih baik lagi sehingga tidak harus menunggu.	3,45%
5	Sebaiknya seluruh pelayanan online	3,45%
6	Gedung mohon di depan jangan terlalu jauh lebih enak	3,45%

No	Saran	Presentase
7	Adanya peningkatan pada pelayanan online	3,45%
8	Kalau bisa disediakan beberapa meja, supaya nulisnya jadi lebih nyaman	3,45%
9	Karena padat, mohon untuk bisa mempertimbangkan pengadaan kursi baru lebih banyak. Untuk WA Helpdesknya oke cepat responnya ♥	3,45%
10	Mohon meningkatkan kebersihan kurang	3,45%
11	Sebaiknya panggilan kepada masyarakat lebih jelas dan keras lagi	3,45%
12	Kurang dingin ruangnya	3,45%
13	Petugas harap datang lebih awal lagi	3,45%
14	Sebaiknya ada penambahan kantin	3,45%
15	Lebih di tingkat kan lagi pelayanan online	3,45%
16	Pelayanannya sudah sangat memuaskan, mungkin disediakan air kemasam untuk minum sambil menunggu antrian	3,45%
17	Perlu website untuk online	3,45%
18	Rute ke arah MPP lebih di perbanyak biar di permudah sampai tujuan	3,45%
19	Sebaiknya untuk pelayanan fasilitas mengenai wifi, dikasih tau mengenai passwordnya.	3,45%
20	Seharusnya fotocopyan ada di bangunan MPP	3,45%
21	Semoga bisa buka pada saat weekend untuk memudahkan masyarakat yang bekerja. Terima kasih. Semoga membantu	3,45%
22	Tingkatkan kemudahan pelayanan dengan menyediakan informasi pada tiap loket	3,45%
23	Mohon agar tidak dipersulit	3,45%

Tabel 5.8 Saran pada Kantor Kecamatan Menganti

No	Saran	Persentase
1	Sebaiknya ditambahkan untuk pendingin ruangan	44,44%
2	Sebaiknya dibuatkan nomor antrian	33,33%
3	Lebih tertata lagi	22,22%

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan-Jasa Khusus (Survei Kepuasan Masyarakat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik periode Tahun 2023 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 2023 ini adalah sebagai berikut :
 - a. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik
 - b. Kecamatan Manyar
 - c. Kecamatan Menganti
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	20 – 29 tahun	30,45
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	56,19
3.	Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	62,38
5.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	34,16

3. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Gresik Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

NILAI IKM → 89,98

SANGAT 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 2023


Unsur Pelayanan	IKM 2023	MPP	KEC. MANYAR	KEC. MENGANTI
Persyaratan	3,584	3,586	3,517	3,639
Prosedur	3,579	3,579	3,534	3,623
Waktu Pelayanan	3,520	3,565	3,517	3,311
Biaya/Tarif	4,000	4,000	4,000	4,000

Unsur Pelayanan	IKM 2023	MPP	KEC. MANYAR	KEC. MENGANTI
Produk Spesifikasi	3,535	3,565	3,552	3,377
Kompetensi Pelaksana	3,545	3,565	3,552	3,443
Perilaku Pelaksana	3,530	3,561	3,517	3,393
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,569	3,544	3,569	3,689
Sarana dan Prasarana	3,532	3,572	3,534	3,344
NILAI IKM	3,599	3,615	3,588	3,536
KONVERSI	89,982	90,380	89,703	88,388
KATEGORI	A	A	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 Pelayanan
U4	Biaya/Tarif	4,000
U1	Persyaratan	3,584
U2	Prosedur	3,579
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,569
U6	Kompetensi Pelaksana	3,545
U5	Produk Spesifikasi	3,535
U9	Sarana dan Prasarana	3,532
U7	Perilaku Pelaksana	3,530
U3	Waktu Pelayanan	3,520



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sangat perlu memberikan perhatian terhadap 3 unsur terbawah, dimana unsur tersebut adalah unsur Sarana dan Prasarana, unsur Perilaku Pelaksana serta unsur Waktu Pelayanan. Adanya tindak lanjut dari alasan dan saran yang telah diberikan oleh responden sangat dibutuhkan. Hal ini dikarenakan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan menciptakan layanan prima kepada masyarakat.

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														
Perilaku Pelaksana														
Sarana dan Prasarana														
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan														
Kompetensi Pelaksana														

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

6.2. SARAN

Adapun saran yang dapat kami sampaikan selaku pelaksana kegiatan 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. Meningkatkan sarana dan prasarana terutama untuk ruang tunggu pada Kecamatan Menganti agar bisa diberi pendingin ruangan, mengingat suhu udara saat pelaksanaan survei berlangsung sangat panas.
3. Memberikan edukasi kepada seluruh petugas pelayanan mengenai tata cara melayani atau memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
4. Memberikan informasi yang pasti kepada masyarakat terutama mengenai waktu penyelesaian pelayanan. Sehingga masyarakat tidak bolak balik ke lokasi untuk mengambil hasil pelayanan.
5. 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

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

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


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

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

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

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

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



Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan
Publik

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


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

Peraturan 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

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

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

Peraturan 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



Peraturan 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.

DOKUMENTASI

MALL PELAYANAN PUBLIK



KANTOR KECAMATAN MANYAR



KANTOR KECAMATAN MENGANTI

