

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Kependudukan (Survey Kepuasan Masyarakat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dengan baik dan tepat waktu.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Kami berharap hasil survei ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan laporan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang. Akhir kata kami mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Hormat Kami,

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	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Sasaran	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Ruang Lingkup	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Masyarakat	7
2.2 Pelayanan Publik	8
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.4 Kepuasan Masyarakat	16
2.5 Survei Kepuasan Masyarakat	21

BAB III METODOLOGI KEGIATAN

3.1. Persiapan Survei	42
3.2. Pengumpulan data	46
3.3. Pengolahan Data	48
3.4. Analisa Data	50
3.5. Penyusunan Laporan	51

BAB IV DATA PROFIL

4.1 Tugas Pokok dan Fungsi	52
4.2 Visi Misi	54
4.3 Maklumat Pelayanan	54
4.4 Pelayanan Yang Diberikan	55
4.5 Sumber Daya Manusia	56
4.6 Struktur Organisasi	57

BAB V HASIL PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Responden	59
5.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat	65
5.3 Unsur Pelayanan	73
5.4 Saran Responden	83

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	85
-----------------	-------	----

6.2. Saran	88
------------	-------	----

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi/organisasi, dalam konteks ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Survei kepuasan membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan. Ini mencakup aspek – aspek seperti waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, sikap/perilaku petugas pelayanan, dan lain sebagainya. Dengan mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat menyesuaikan dan meningkatkan pelayanannya agar lebih sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Penyusunan survei kepuasan masyarakat juga menjadi tuntutan regulasi yang harus dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Peraturan pemerintah seringkali mengharuskan Instansi Pemerintahan untuk melakukan survei kepuasan sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas kepada publik. Dengan melakukan survei ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menunjukkan kesediaan untuk menerima kritik dan saran serta berkomitmen untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

Data yang diperoleh dari survei dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Pimpinan organisasi dapat membuat keputusan yang lebih tepat berdasarkan data empiris yang dikumpulkan. Hasil survei memberikan gambaran yang jelas tentang pengalaman responden selama menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada. Selain itu, survei kepuasan masyarakat menjadi alat yang efektif dalam proses sertifikasi ISO 9001:2015.

Melihat pentingnya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melaksanakan kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Kependudukan (Survey Kepuasan Masyarakat) bekerja sama dengan CV. Relayang Sinergi Ind. (RELASI). Melalui survei kepuasan masyarakat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat memastikan apakah setiap responden menerima pelayanan yang baik atau tidak.

1.2. DASAR HUKUM

Adapun peraturan-peraturan yang mendasari adanya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Instansi 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

Setiap kegiatan pasti mempunyai tujuannya masing-masing, begitu juga dengan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap layanan atau produk yang diberikan, sehingga dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam menilai hasil kerja petugas pelayanan.

2. Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat menyesuaikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih relevan dan sesuai.
3. Membangun kepercayaan masyarakat, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menunjukkan komitmen untuk mendengarkan suara masyarakat dan menindaklanjuti saran-saran yang telah diberikan. Hal ini secara tidak langsung dapat membangun kepercayaan dan hubungan baik dengan masyarakat/responden.

1.4. SASARAN

Sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

1.5. MANFAAT

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Kependudukan (Survey Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut:

1. **Mengukur Kualitas Layanan**

Survei ini memberikan data langsung mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini membantu dinas dalam mengetahui kualitas layanan yang sudah berjalan, apakah sesuai dengan harapan masyarakat atau masih perlu peningkatan.

2. **Identifikasi Masalah dan Kelemahan Layanan**

Dengan survei, dinas bisa mengetahui area atau aspek tertentu yang dianggap kurang baik oleh masyarakat, seperti waktu tunggu, kemudahan prosedur, atau keramahan petugas. Ini menjadi dasar untuk melakukan evaluasi dan perbaikan di area tersebut.

3. **Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas**

Survei kepuasan juga membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di lingkungan pemerintahan. Dengan adanya survei, masyarakat dapat menilai langsung pelayanan yang mereka terima, dan Dinas pun akan lebih bertanggung jawab untuk memperbaikinya.

4. **Meningkatkan Partisipasi Masyarakat**

Melibatkan masyarakat dalam survei kepuasan membuat mereka merasa memiliki peran dalam peningkatan pelayanan publik. Hal ini bisa memperkuat hubungan positif antara masyarakat dan pemerintah daerah.

5. **Dasar Penyusunan Kebijakan dan Peningkatan Layanan**

Hasil survei kepuasan dapat digunakan sebagai data penting dalam merencanakan kebijakan-kebijakan baru atau perbaikan prosedur pelayanan. Kebijakan yang dibuat pun lebih tepat sasaran, karena didasarkan pada kebutuhan dan harapan masyarakat.

6. **Mendorong Budaya Pelayanan Prima**

Survei kepuasan mendorong instansi untuk menciptakan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Ini akan menjadi motivasi bagi petugas untuk terus memperbaiki dan memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

1.6. RUANG LINGKUP

Adapun lingkup kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Kependudukan (Survey 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 Kabupaten Gresik, Kantor Kecamatan Cerme dan Kantor Kecamatan Kebomas.
2. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang dapat dilihat dari masing-masing unsur penilaian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. MASYARAKAT

Manusia hidup beriringan dengan kebudayaan. Dengan berkelompok, manusia berhasil membentuk satuan sosial budaya yang kemudian mendapat sebutan masyarakat. Istilah masyarakat berasal dari bahasa Arab, yakni berakar dari kata "*syaraka*" yang berarti ikut serta, berpartisipasi. Sementara di bahasa Inggris istilah masyarakat disebut "*society*" yang berasal dari kata latin "*socius*" yang berarti kawan.

Salah satu penjelasan anti antropologi Indonesia, Koentjaraningrat. Dalam buku karyanya yang berjudul *Pengantar Ilmu Antropologi* (Cetakan Kedelapan, 2002:150), Koentjaraningrat menyebut definisi masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, atau istilah ilmiahnya saling berinteraksi. "*Suatu kesatuan manusia yang dapat mempunyai prasarana melalui apa warga-warganya dapat saling berinteraksi*", demikian tulis Koentjaraningrat.

Sementara dibuku *Pengantar Antropologi Sebuah Ikhtisar Mengenal Antropologi* (2019:46), karya Gungsu Nurmansyah dkk, dijelaskan bahwa definisi masyarakat adalah sejumlah manusia yang jadi satu kesatuan golongan yang berhubungan tetap dan

mempunyai kepentingan yang sama. Selain itu, masyarakat bisa diartikan sebagai salah satu satuan sosial dalam sistem sosial, atau kesatuan hidup manusia.

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 aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan

kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*), yang merupakan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government*.

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat.

Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Merujuk Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah *"Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."*

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 (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance 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 public.

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.

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 MASYARAKAT

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 kesukaan, 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 meranking 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 MASYARAKAT

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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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). Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis

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

2.5.1. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

2.5.1.1 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.

2.5.1.2 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.

2.5.1.2.1 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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
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.

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

$n = \text{Number of samples}$ (jumlah sampel)

$N = \text{Total population}$ (jumlah seluruh anggota populasi)

$d = \text{Error tolerance}$ (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%

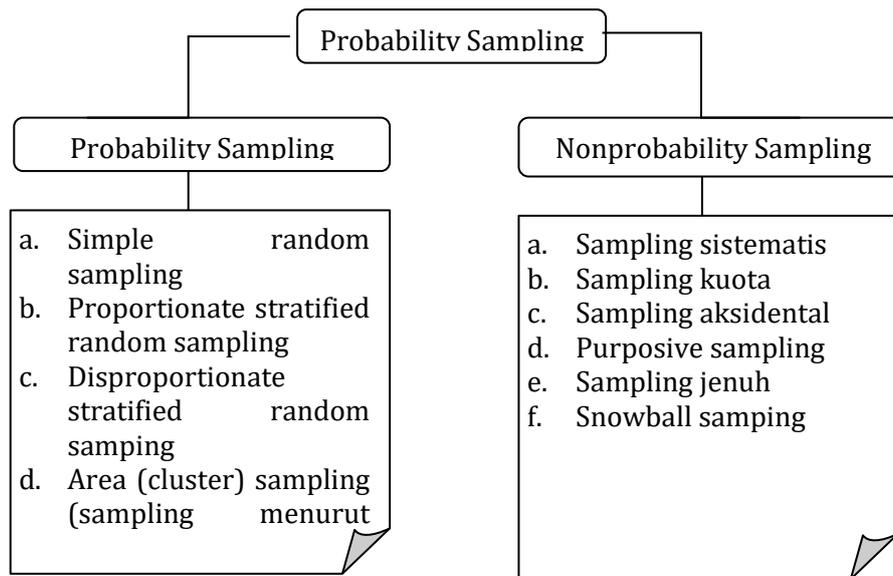
maka : $n = N/(1 + Ne^2) = 1000/(1 + 1000 \times 0,05 \times 0,05) = 286$ orang.

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% ($d=0,05$).

2.5.1.2.2 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 2.2.



Gambar 2.1. Skema Teknik Sampling

Dari Gambar 2.2, 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 terampil 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 S_3 , 4 orang lulusan S_2 , 90 orang lulusan S_1 , 800 orang lulusan SMU, 700 orang lulusan SMP, maka 3 orang lulusan S_3 dan empat orang S_2 itu diambil semuanya sebagai sampel. Karena dua kelompok itu terlalu kecil bila dibandingkan dengan kelompok S_1 , SMU dan SMP.

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

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

▪ *Nonprobability Sampling*

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

a. Sampling Sistematis

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

b. Sampling Kuota

Menurut Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Menurut Margono (2004: 127) dalam teknik ini jumlah populasi tidak diperhitungkan akan tetapi diklasifikasikan dalam beberapa kelompok. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau quorum tertentu terhadap kelompok. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling. Setelah jatah terpenuhi, pengumpulan data dihentikan.

Sebagai contoh, akan melakukan penelitian terhadap pegawai golongan II, dan penelitian dilakukan secara kelompok. Setelah jumlah sampel ditentukan 100, dan jumlah anggota peneliti berjumlah 5 orang, maka setiap anggota peneliti dapat memilih sampel secara

bebas sesuai dengan karakteristik yang ditentukan (golongan II) sebanyak 20 orang.

c. Samping Aksidental

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

d. Sampling Purposive

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

pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

e. Sampling Jenuh

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

f. Snowball Sampling

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

2.5.1.3 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.

2.5.1.4 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 (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 (FGD)
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 latarbelakang. 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).

2.5.1.5 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 lapangan 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.

2.5.1.6 PENYUSUNAN LAPORAN

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 26 Tahun 2021, 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 pada tahapan identifikasi ruang lingkup, dimana harus mempersiapkan 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 merupakan langkah awal yang harus dilakukan, dimana penentuan ruang lingkup akan mempengaruhi pertanyaan-pertanyaan yang akan ditujukan kepada responden. Dalam kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Kependudukan (Survey Kepuasan Masyarakat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah ditentukan ruang lingkup dimana telah dijabarkan pada Bab I, yaitu meliputi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

3.1.2. Persiapan Bahan Survei

Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan.

Kuisisioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

3.1.2.1. Bagian Kuisisioner

1. Bagian Pertama

Bagian ini berisi judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua

Bagian ini berisi identitas responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, lokasi survei dan jenis layanan. Identitas responden dipergunakan untuk menganalisis profil responden yang 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 publik. Pertanyaan yang akan ditanyakan kepada penerima pelayanan (masyarakat) dimana meliputi kepuasan atas 9 unsur pelayanan.

Sembilan unsur pelayanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan 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 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 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

Setiap responden yang disurvei selalu akan ditanyakan alasan ketidakpuasan jika memilih jawaban Tidak Puas/Kurang Puas. Hal ini dilakukan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu juga, dalam kuisisioner disediakan tempat untuk menampung saran, kritik ataupun masukan dari responden untuk kemajuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

3.2. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dibagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data yang dikumpulkan di lapangan dalam survei kepuasan masyarakat ini disebut dengan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan cara mengisi formulir kuisisioner dan *deep interview* kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Kecamatan ataupun Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik. Sedangkan data sekunder adalah data profil pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Dinamakan data sekunder karena data profil ini hanya digunakan sebagai data penunjang laporan.

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

Tabel 3.1 Tabel Sampel dari Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

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

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 dan member nomor pada kuisisioner, kemudian dilakukan tabulasi data.

Tabulasi data adalah proses data *entry* atau memasukkan seluruh data kuisisioner kedalam aplikasi yang digunakan. Setelah data dimasukkan, diperiksa kembali dengan mencocokkan kembali data yang telah dimasukkan dengan data yang ada pada kuisisioner dan memperbaiki jika terdapat salah pengetikan.

Pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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

Analisa data dari kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah proses untuk memahami dan mengevaluasi hasil survei yang bertujuan menilai persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Hasil dari pengolahan data yang akan dijadikan bahan untuk di analisa, sehingga 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 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. TAHAP PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah dilakukan akan disusun dalam bentuk laporan akhir, sebagai bentuk pertanggungjawaban kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Kependudukan (Survey Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

BAB IV

DATA PROFIL INSTANSI

4.1 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.

4.2 VISI MISI

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

MOTTO

Pelayanan yang Membahagiakan

4.3 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

4.4 PELAYANAN YANG DIBERIKAN

Adapun pelayanan administrasi dan kependudukan yang diberikan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut :

1. Identitas Kependudukan Digital (IKD)
2. Perekaman dan Cetak KTP-eL (All Status)
3. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)
4. Kartu Keluarga (Entry dan Cetak)
5. Akta Kelahiran dan Akta Kematian (Entry dan Cetak)
6. Perkawinan Non Muslim (Bisa langsung dikawinkan di GressMall, sesuai dengan persyaratan)
7. Data Ganda dan Anomali (Data yang tidak terdaftar di Bank, BPJS, Peduli Lindungi, dan lain sebagainya)
8. Legalisir
9. Pindah Masuk dan Pindah Keluar

4.5 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 :

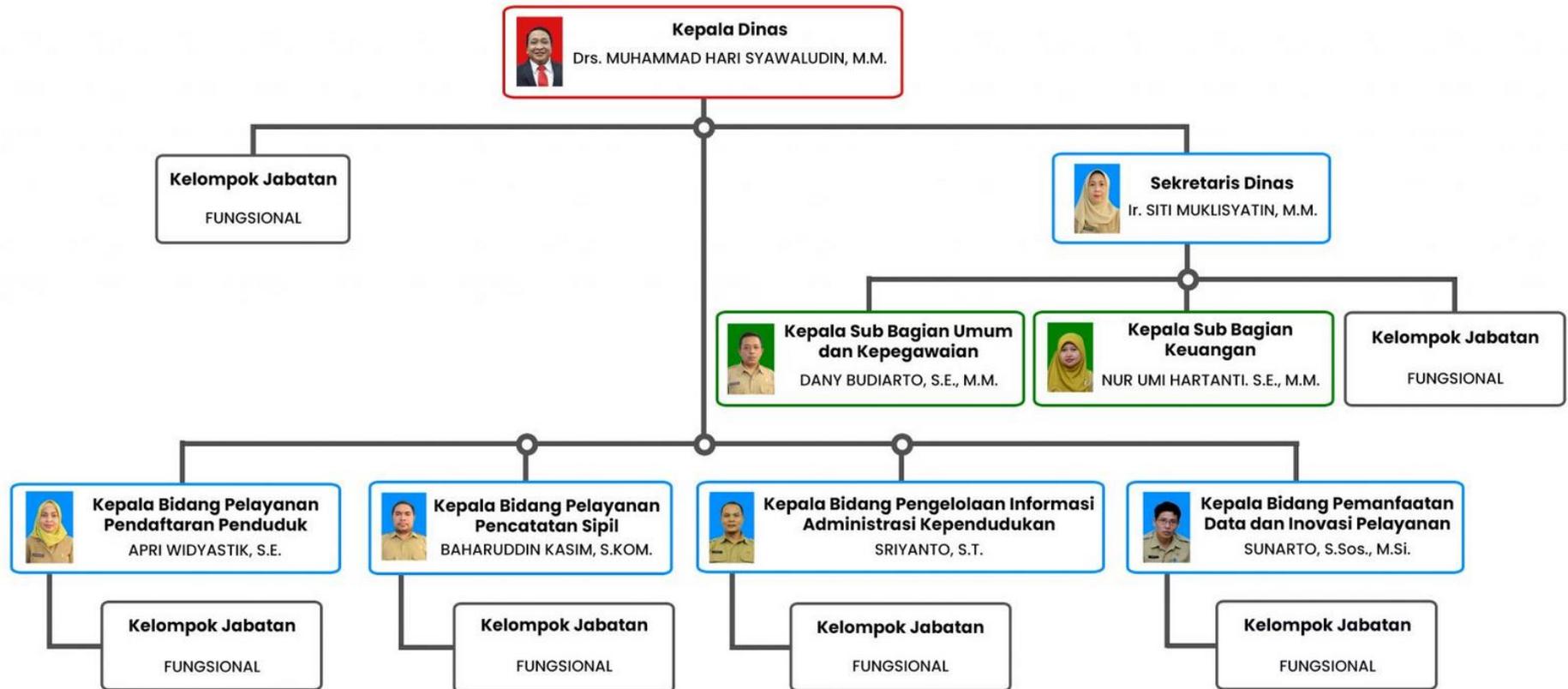
Tabel 4.1 Jumlah Sumber Daya Manusia

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

4.6 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 2024 telah dilaksanakan melalui kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Kependudukan (Survey 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. Kantor Kecamatan Kebomas
3. Kantor Kecamatan Cerme
4. Gressmall

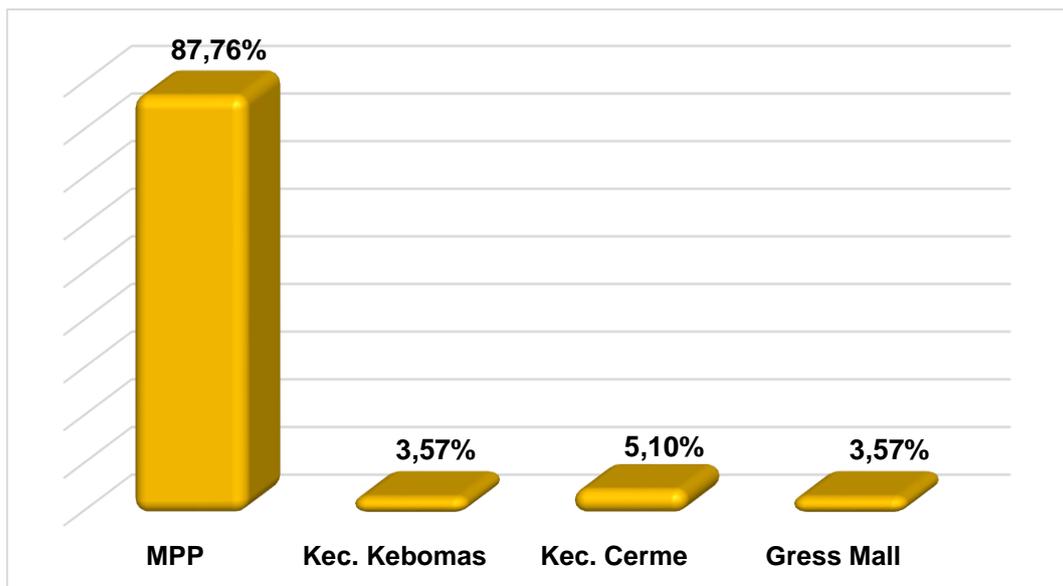
Dari lokasi-lokasi survei tersebut didapatkan data sebanyak **392 responden**. Responden dipilih secara acak dari masyarakat yang telah menerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Data yang digunakan diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarkan pada masyarakat. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Hasil survei kepuasan masyarakat akan menampilkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan 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

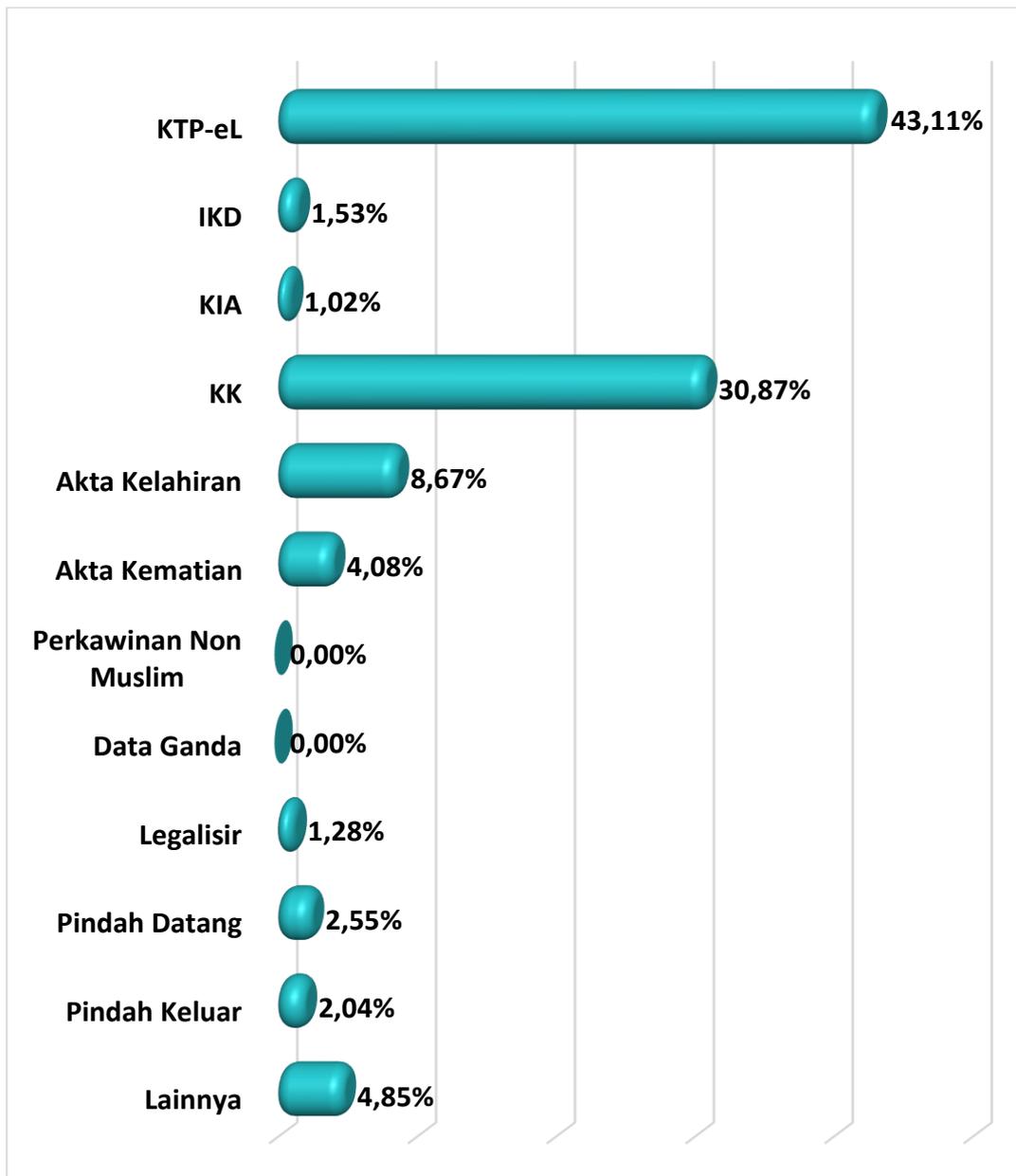
Responden merupakan pengguna jasa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Pendapat dan respon dari responden secara keseluruhan dapat dianggap mewakili para pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Adapun jumlah total responden yang telah berhasil 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 persentase 87,76%, diikuti dengan Kecamatan Cerme sebesar 5,10%. Sedangkan untuk Kecamatan Kebomas dan Gress Mall memiliki persentase yang sama yakni sebesar 3,57%.

Responden yang disurvei pada 4 (empat) lokasi survey yang berbeda sebagian besar merupakan pengguna jenis layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dengan persentase tertinggi, yaitu sebesar 43,11%. Persentase responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berdasarkan jenis pelayanan secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 5.2

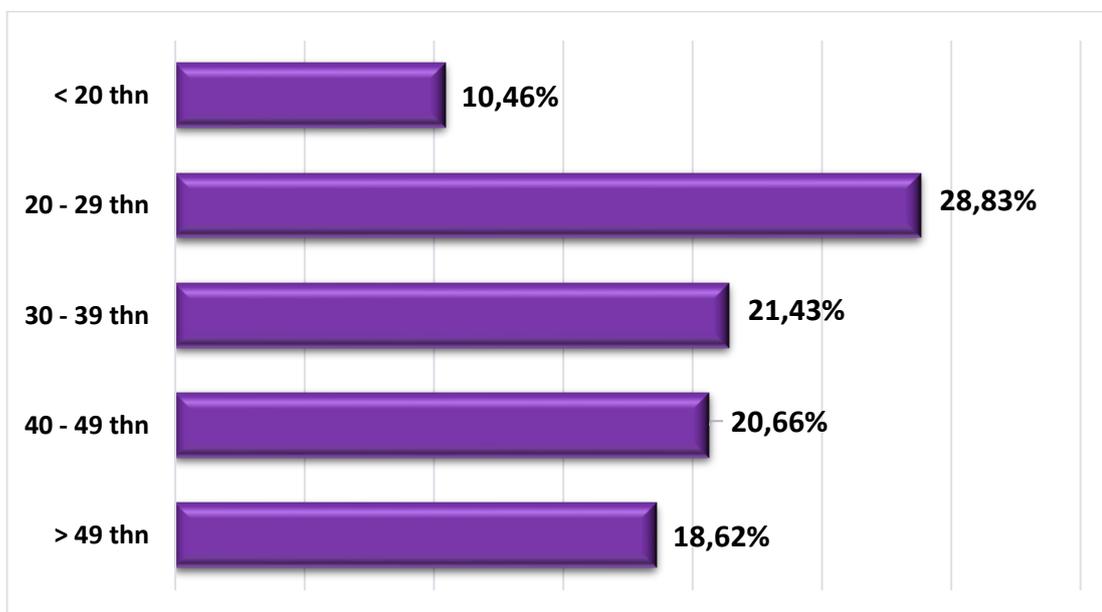


Gambar 5.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Pembahasan selanjutnya mengenai profil responden dalam survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan 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

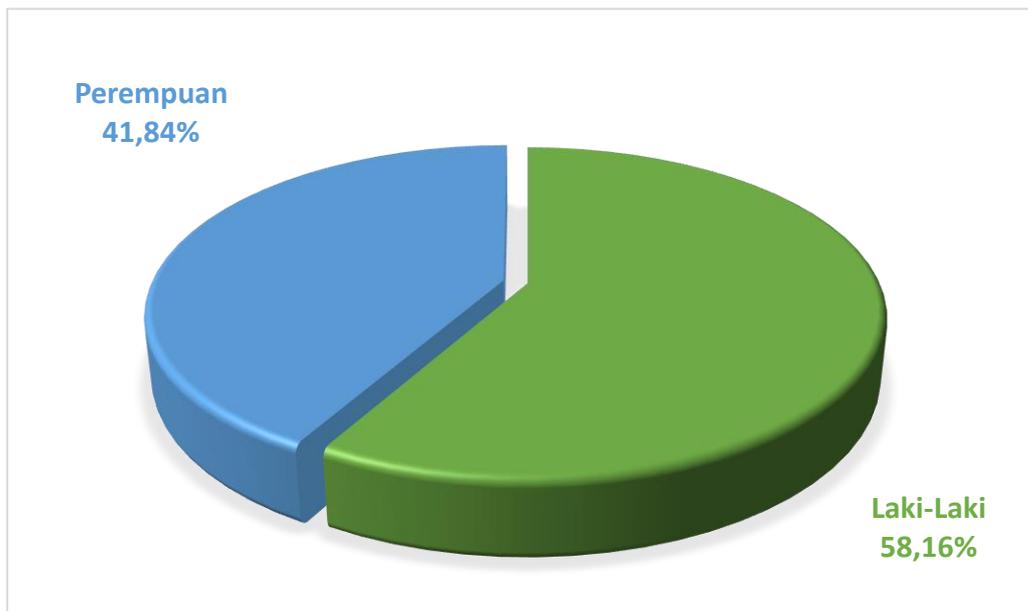


Gambar 5.3 Kelompok Usia Responden

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 28,83%, tidak berbeda jauh dengan kelompok umur lainnya, seperti kelompok umur 30-39 tahun dengan persentase 21,43%, sedangkan yang paling sedikit berada pada kelompok umur dibawah 20 tahun dengan persentase 10,46%.

5.1.2 JENIS KELAMIN



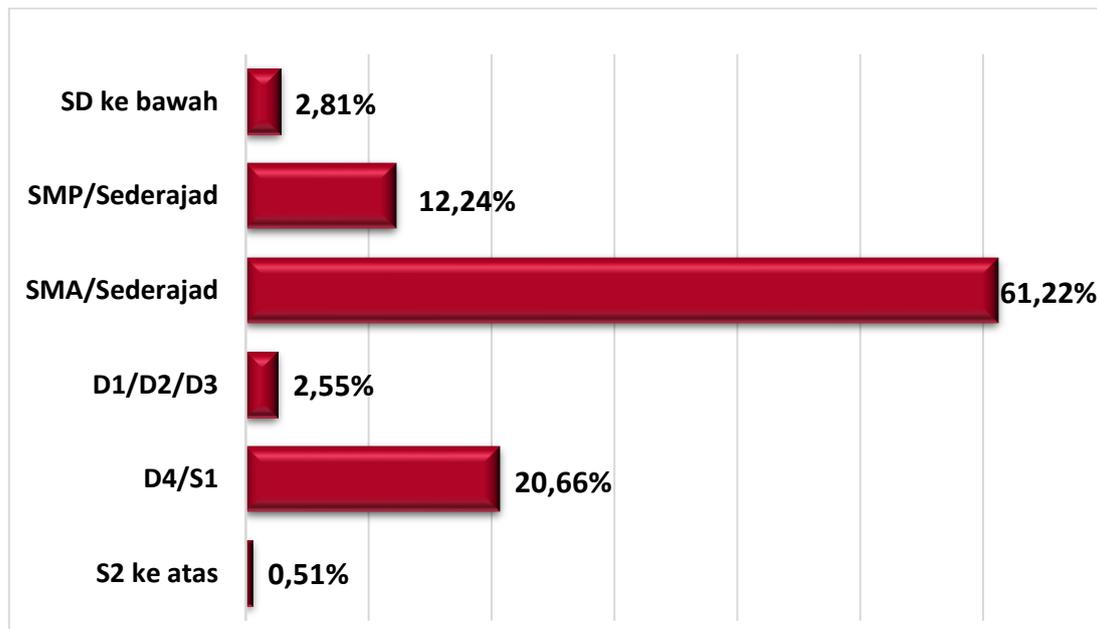
Gambar 5.4 Jenis Kelamin Responden

Pada Gambar 5.4 menunjukkan grafik perbandingan jenis kelamin dari keseluruhan responden yang telah disurvei. Dapat dilihat pada Gambar 5.4 responden laki-laki lebih

dominan yaitu sebesar 58,16% dari keseluruhan responden, sedangkan responden perempuan hanya 41,84% 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.



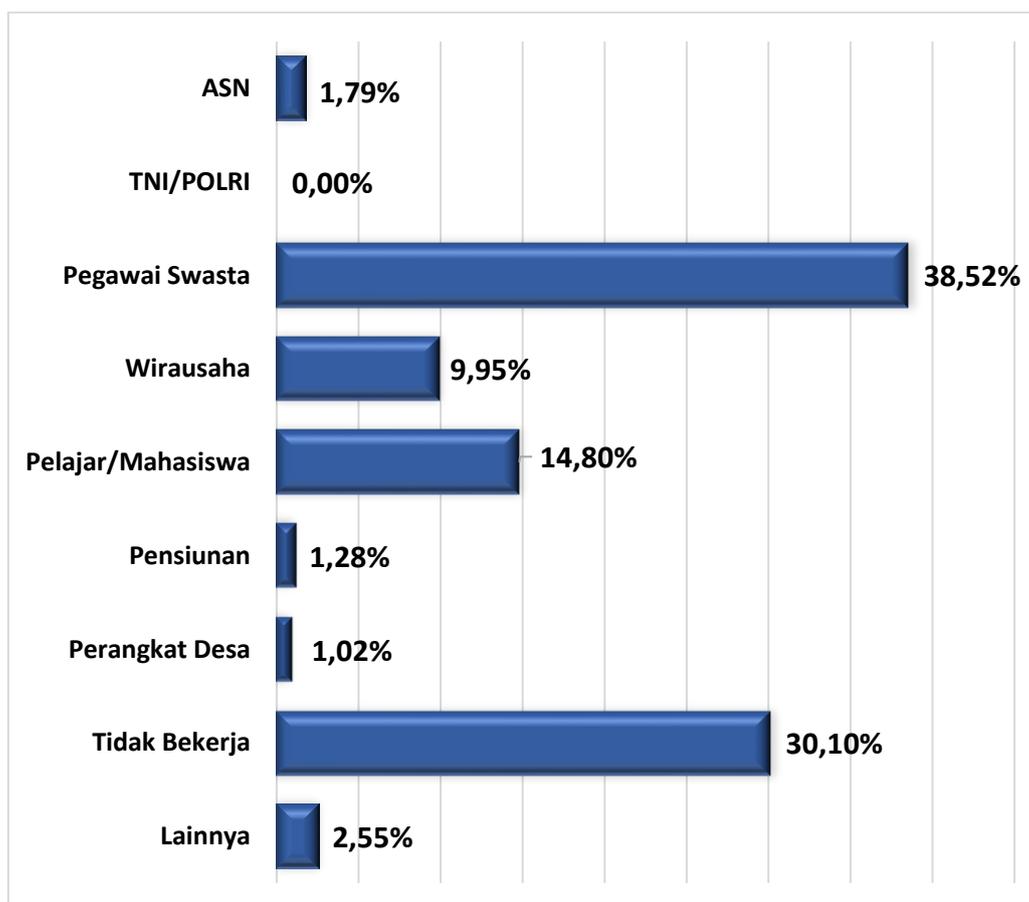
Gambar 5.5 Pendidikan Terakhir Responden

Dapat dilihat pada Gambar 5.5 sebagian besar responden pada survey kepuasan masyarakat periode tahun 2024 berpendidikan SMA/ sederajat yaitu sebesar 61,22%, sedangkan responden yang paling sedikit memiliki pendidikan S2 ke atas dengan persentase sebesar 0,51% 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 2024, sebagian besar responden adalah pegawai swasta yaitu sebesar 38,52% dari keseluruhan total responden. Untuk jumlah responden terbanyak kedua adalah tidak bekerja yakni sebesar 30,10%, yang dimaksud tidak bekerja adalah responden yang rata-rata hanya sebagai Ibu Rumah Tangga, selain itu juga responden yang memiliki usia di atas 60 tahun.

Selama periode survei tahun 2024 ini tidak ada responden yang bekerja sebagai TNI/POLRI, sehingga memiliki persentase 0,00%.



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 :

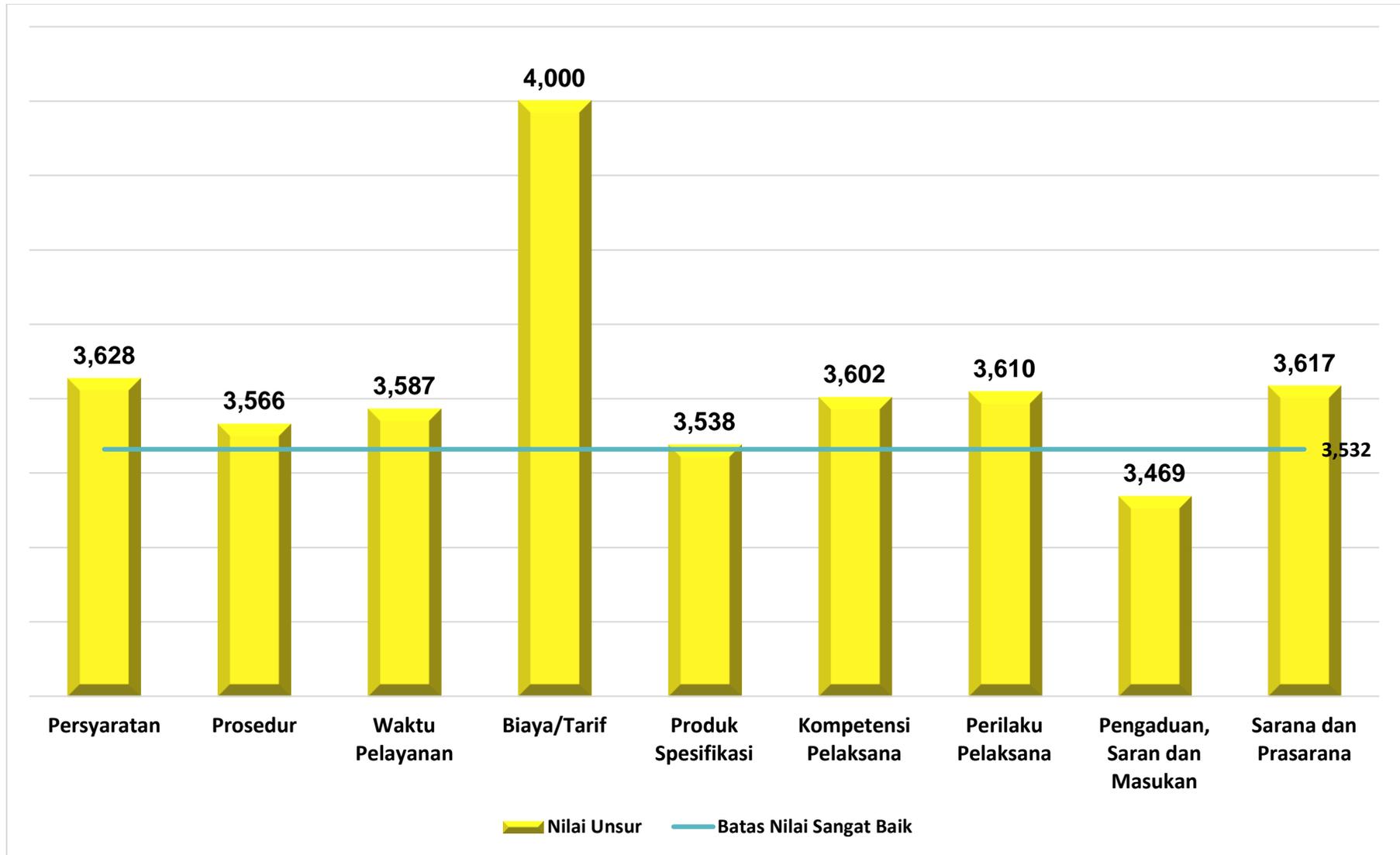
1. Persyaratan,
2. Prosedur,
3. Waktu Pelayanan,
4. Biaya/Tarif,
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,
6. Kompetensi Pelaksana,
7. Perilaku Pelaksana,
8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan,
9. Sarana Dan Prasarana.

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	3,628	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,566	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,587	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi	3,538	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,602	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,610	Sangat Baik
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,469	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,617	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,624	Sangat Baik
		90,60	

Dapat dilihat pada Tabel 5.1 bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik periode tahun 2024 telah mendapat predikat ***Sangat Baik*** dengan nilai **3,624** atau jika dikonversi menjadi **90,60**. Mayoritas unsur-unsur telah mendapatkan nilai yang sangat baik, hanya unsur pengaduan, saran dan masukan yang mendapat nilai baik.



Gambar 5.7 Nilai IKM Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Gresik Tahun 2024

Survey kepuasan masyarakat untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dilaksanakan pada 4 (empat) 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	3,610	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,549	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,570	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi	3,541	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,584	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,622	Sangat Baik
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,442	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,619	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**, hampir seluruh unsur telah mendapatkan nilai sangat baik, hanya untuk

unsur pengaduan, saran dan masukan saja yang memiliki nilai baik. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden tidak memperhatikan dimana letak kotak saran dan sarana pengaduan lainnya.

Melihat nilai yang ditampilkan pada Tabel 5.2 di atas, menunjukkan masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Mal Pelayanan Publik telah merasa sangat puas. Terus tingkatkan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terutama masyarakat Kabupaten Gresik.

5.2.2 Kantor Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik

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

Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Kebomas

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,857	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,786	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,429	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi	3,286	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,786	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,429	Baik
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,571	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,571	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,635	Sangat Baik
		90,87	

Dapat dilihat pada Tabel 5.3 di atas, hasil indeks kepuasan masyarakat di lokasi Kantor Kecamatan Manyar mendapatkan nilai **3,635** atau jika dikonversi menjadi **90,87** dengan kategori **Sangat Baik**. Beberapa unsur masuk dalam kategori sangat baik yakni sebagai berikut:

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

5.2.3 Kantor Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik

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

Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Cerme

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,600	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,550	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,700	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi	3,600	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,650	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,450	Baik
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,950	Sangat Baik

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U9	Sarana dan Prasarana	3,500	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,667	Sangat Baik
		91,67	

Dapat dilihat pada Tabel 5.4 di atas, hasil nilai survey kepuasan masyarakat di lokasi Kantor Kecamatan Cerme mendapatkan nilai **3,667** atau jika dikonversi menjadi **91,67** dengan kategori **Sangat Baik**. Mayoritas unsur-unsur di atas masuk dalam kategori Sangat Baik, hanya unsur Perilaku Pelaksana dan Sarana Prasarana saja yang masuk dalam kategori Baik. Unsur-unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dari unsur lainnya lah yang seharusnya mendapatkan prioritas dalam perbaikan kedepannya.

5.2.4 Gress Mall

Gress Mall adalah salah satu pusat perbelanjaan di Kabupaten Gresik. Mall yang terletak pada Jl. Sumatra No 1-5 RT 07 RW 08 Gn. Malang, Randuagung, Kec. Kebomas Kabupaten Gresik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik bekerja sama dengan Gress Mall melaksanakan acara "*Dukcapil Nge-Mall*" yang dilaksanakan pada tanggal 23-26 Oktober 2024.

Hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan di Gress Mall adalah sebagai berikut :

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Gress Mall

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,857	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,786	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi	3,643	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,786	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,714	Sangat Baik
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,357	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,786	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,770	Sangat Baik
		94,25	

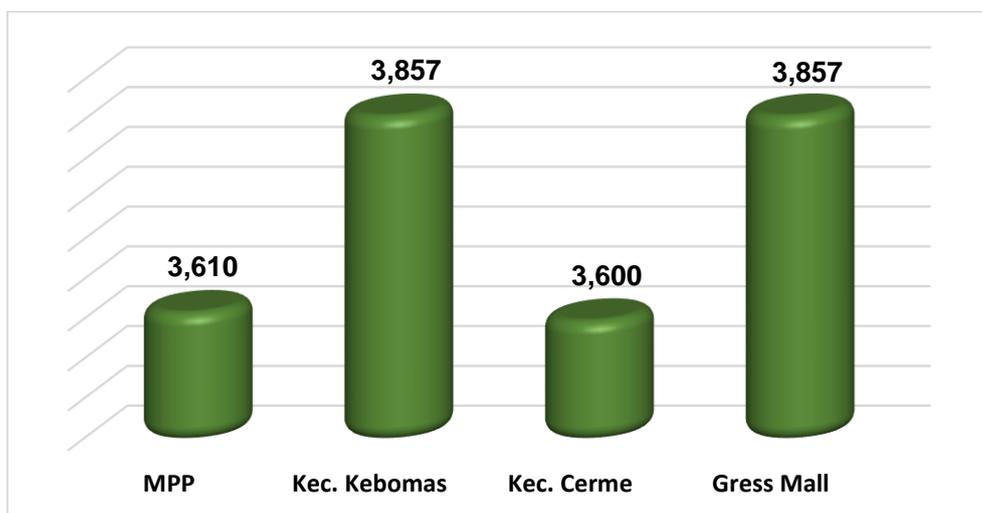
Tabel 5.5 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdapat pada lokasi Gress Mall, dimana hampir seluruh unsur mendapatkan nilai Sangat Baik, hanya unsur Sarana Pengaduan, Saran dan Masukan yang masuk dalam kategori Baik dengan nilai 3,357 dan merupakan nilai yang paling rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini bisa dijadikan prioritas perbaikan, alangkah baiknya tetap menyediakan sarana untuk menyalurkan kritik dan saran di setiap lokasi pelayanan.

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 **3,628**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pemenuhan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan sangat mudah bagi masyarakat.



Gambar 5.8 Perbandingan Nilai Persyaratan Pelayanan

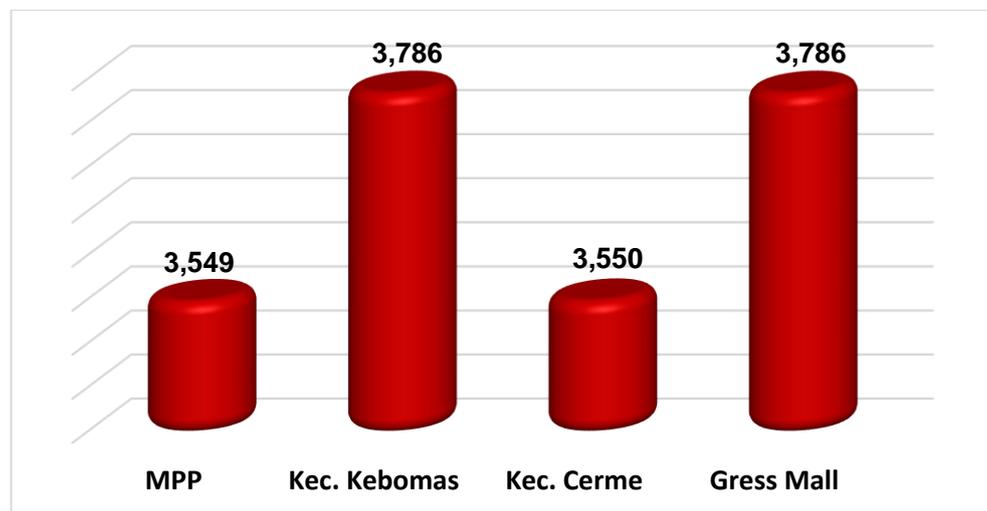
Pada Gambar 5.8 menunjukkan nilai persyaratan dari keempat lokasi survei, dimana seluruh persyaratan pelayanan dirasa sudah sangat mudah untuk dilengkapi oleh responden. Terbukti dari seluruh nilai untuk unsur persyaratan mempunyai nilai yang masuk dalam kategori Sangat Baik.

Hal ini perlu untuk dipertahankan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, jika terdapat penambahan atau pengurangan persyaratan agar segera melakukan sosialisasi di seluruh media, bisa berupa pamflet yang terdapat pada lokasi-lokasi

pelayanan ataupun melalui media sosial. Sehingga responden atau masyarakat dapat mengetahui perubahan tersebut.

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.



Gambar 5.9 Perbandingan Nilai Prosedur Pelayanan

Pada Gambar 5.9 dapat dilihat nilai untuk unsur prosedur pelayanan yang didapatkan pada 4 lokasi survei, dengan nilai prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik adalah **3,566** dan masuk dalam kategori **sangat baik**. Nilai unsur prosedur pelayanan pada seluruh lokasi survei telah masuk dalam kategori sangat baik.

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.

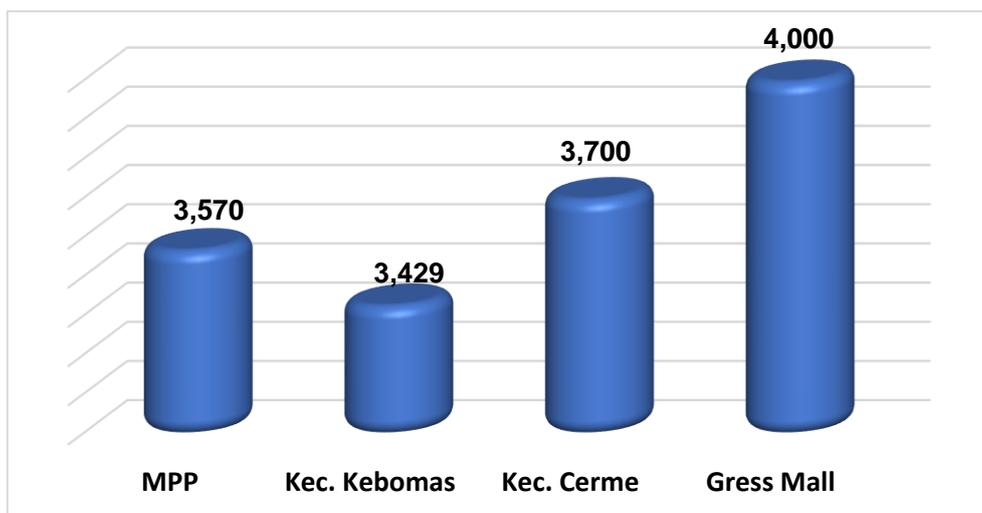
Namun masih ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan adanya prosedur pelayanan yang kurang tersampaikan/disosialisasikan dengan baik, sehingga membuat kebingungan di masyarakat. Keluhan ini kami dapatkan pada saat pelaksanaan survei di lokasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gresik. Mohon agar pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat menindaklanjuti hal tersebut.

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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik pada survei periode ini memperoleh nilai untuk unsur waktu pelayanan adalah **3,587** dan masuk dalam kategori ***Sangat Baik***. Hal ini perlu dipertahankan karena masyarakat akan sangat mengapresiasi pelayanan yang cepat dan tepat.

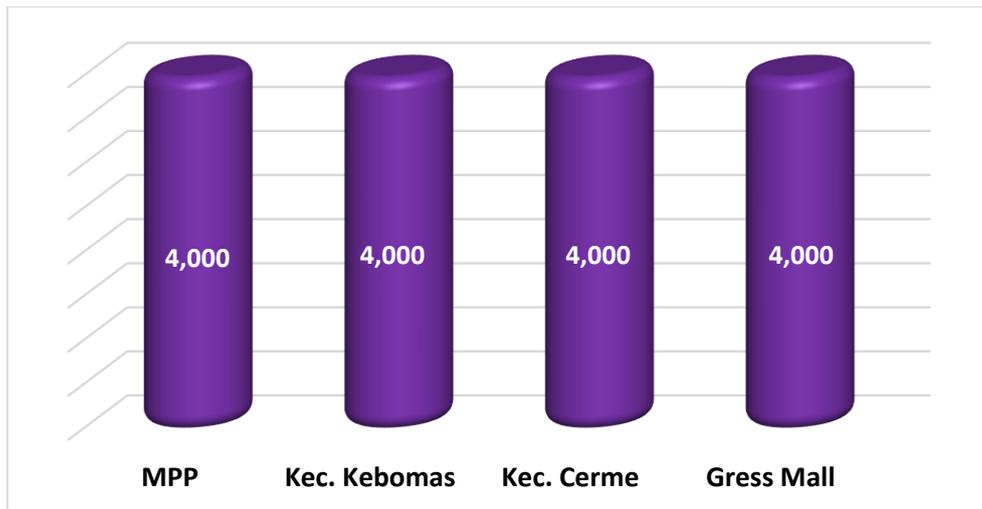
Pada Gambar 5.10 yang ditunjukkan di bawah ini merupakan nilai untuk unsur Waktu Pelayanan yang terdapat pada empat lokasi survei. Dapat terlihat pada Gress Mall mendapatkan nilai yang paling tinggi yakni 4,000 dan masuk dalam kategori sangat baik, Hal ini dikarenakan pada pelayanan yang dilaksanakan pada Gress Mall petugas pelayanan yang melayani lebih banyak dibandingkan dengan Mal Pelayanan Publik dan Kecamatan, sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat.



Gambar 5.10 Perbandingan Nilai Waktu 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 di seluruh lokasi survei tidak ada yang dikenakan biaya pelayanan sehingga mempunyai nilai sempurna yaitu **4,000**.

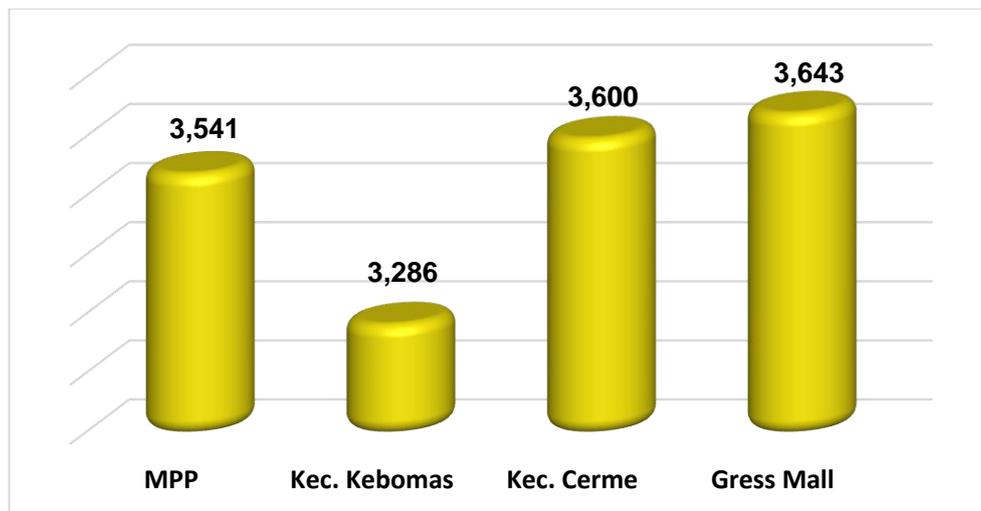


Gambar 5.11 Perbandingan Nilai Biaya/Tarif Pelayanan

5.3.5 PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, merupakan pertanyaan yang diajukan kepada responden mengenai kesesuaian produk pelayanan yang ditetapkan dengan hasil pelayanan yang diberikan, atau bisa dikatakan apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Berikut nilai untuk unsur Produk Spesifikasi pada masing-masing lokasi survei.

Hasil survei unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan persepsi baik dengan nilai sebesar **3,538** dan masuk dalam kategori **Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang telah diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.



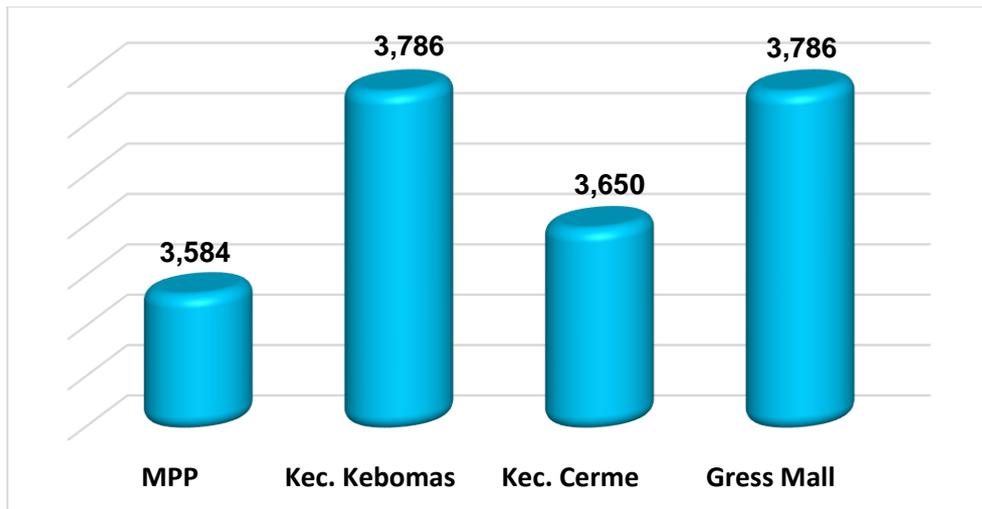
Gambar 5.12 Perbandingan Nilai Hasil Produk Layanan

Pada Gambar 5.12 menunjukkan nilai untuk unsur produk spesifikasi pada 4 lokasi survei, nilai yang paling tinggi berada pada pelayanan di lokasi survei Gress Mall dengan nilai 3,643 dan masuk dalam kategori sangat baik, sedangkan nilai yang paling rendah didapatkan pada pelayanan di Kecamatan Kebomas dengan nilai 3,286 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. Petugas yang kompeten sangat diharapkan bagi responden, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada responden.

Pada survei kepuasan masyarakat periode tahun 2024 secara keseluruhan nilai untuk unsur Kompetensi Pelaksana adalah **3,602** dengan kategori **Sangat Baik**. Dan untuk nilai kompetensi pelaksana pada masing-masing lokasi survei akan ditunjukkan pada Gambar 5.13 di bawah ini.



Gambar 5.13 Perbandingan Nilai Kompetensi Petugas

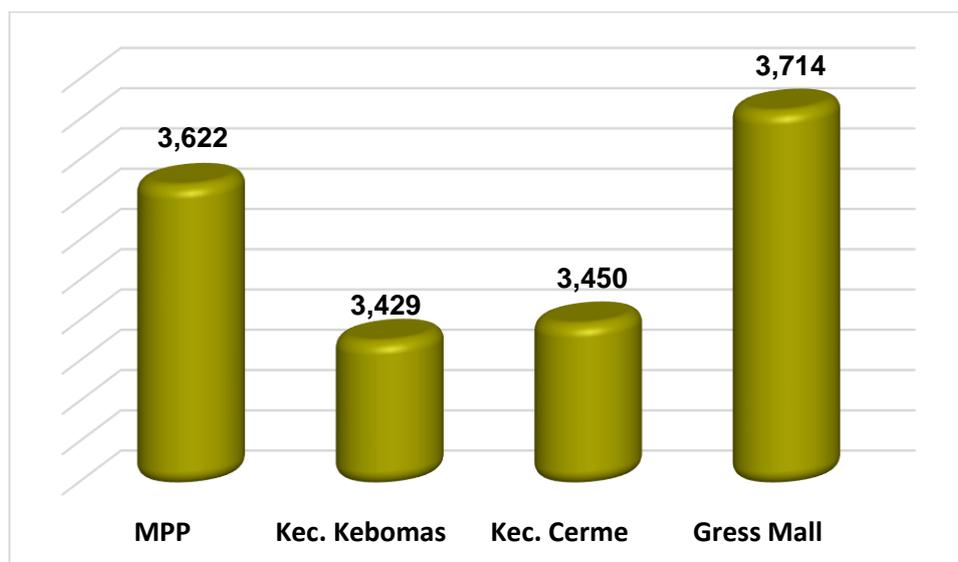
Pada Gambar 5.13 terlihat bahwa nilai kompetensi petugas pada 4 (empat) lokasi survei yang telah dilakukan, nilai tertinggi terdapat pada lokasi survei Kecamatan Kebomas dan Gress Mall dengan nilai 3,786 dengan kategori sangat baik. Sedangkan pada Kecamatan Cerme mendapatkan nilai 3,650 dengan kategori sangat baik, serta pada Mal Pelayanan Publik yang mendapatkan nilai paling rendah yakni 3,584 dengan kategori sangat 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

Salah satu unsur pertanyaan pada Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengenai perilaku pelaksana pelayanan, dimana pertanyaan mengenai perilaku pelaksana ini meliputi kesopanan dan keramahan petugas pelaksana saat memberikan pelayanan kepada responden/masyarakat. Dengan adanya perilaku pelaksana yang baik, sopan dan ramah maka dapat memberikan *feedback* yang bagus dari responden.

Pada periode survey kali ini perilaku pelayanan secara keseluruhan mendapat nilai baik yaitu sebesar **3,610** dan masuk dalam kategori **Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa responden telah menganggap bahwa perilaku pelaksana sudah sangat sopan dan ramah.



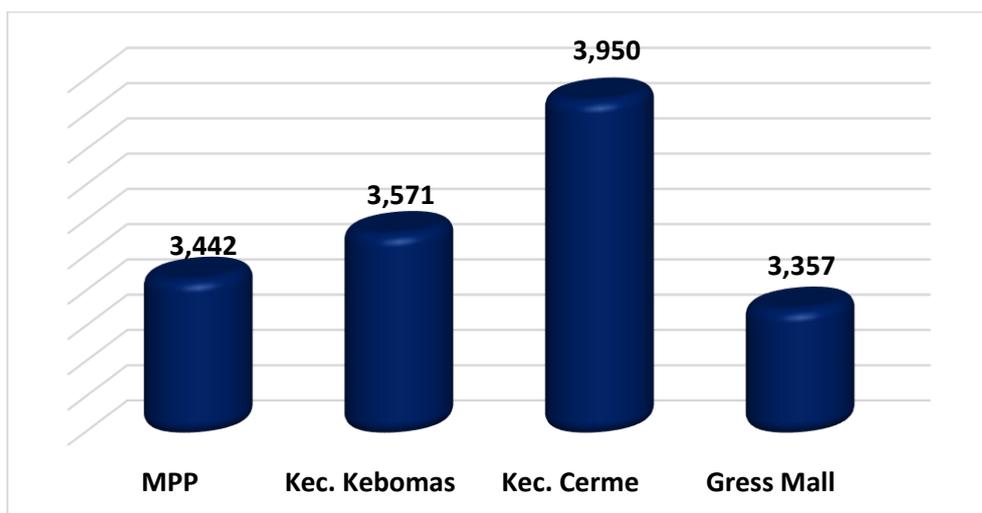
Gambar 5.14 Perbandingan Nilai Perilaku Pelaksana

Pada Gambar 5.14 juga terlihat nilai unsur perilaku pelaksana pada 4 (empat) lokasi survei, yakni pada Mal Pelayanan Publik dengan nilai 3,622 dan Gress Mall dengan nilai 3,714 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Sedangkan untuk Kecamatan Kebomas dengan nilai 3,429 dan Kecamatan Cerme dengan nilai 3,450 yang masuk dalam kategori Baik.

Sekalipun sudah masuk dalam kategori sangat baik, tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan terutama pada Mal Pelayanan Publik kurang baik, dimana petugas pelaksana kurang tersenyum kepada masyarakat saat melayani dan ada petugas yang memotong pembicaraan sehingga terkesan jutek. Hal ini mohon dapat ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

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 baik yaitu dengan nilai **3,469** dan masuk dalam kategori **Baik**.

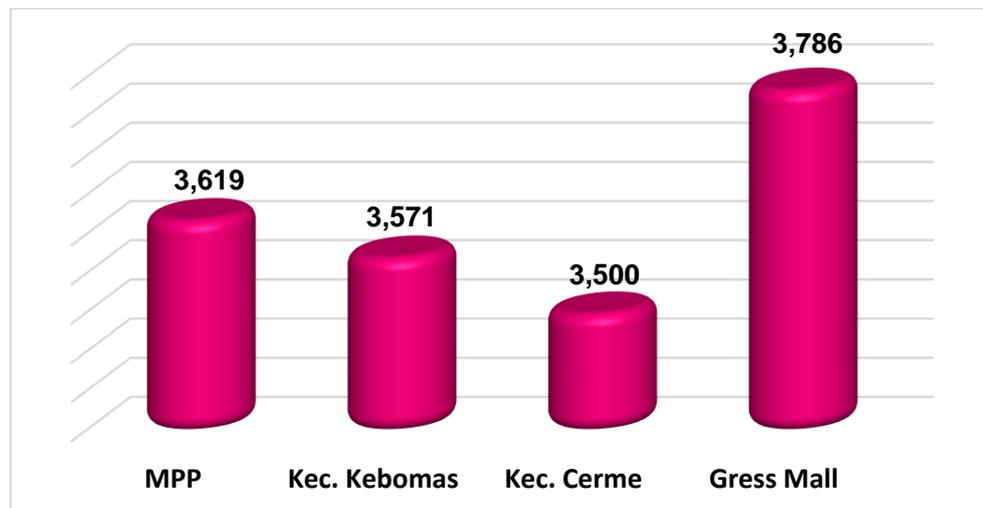


Gambar 5.15 Perbandingan Nilai Kompetensi Petugas

Pada Gambar 5.15 menunjukkan perbandingan nilai unsur pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada 4 (empat) lokasi survei. Dimana pada Kecamatan Cerme memperoleh nilai paling tinggi dengan 3,950 dan masuk dalam kategori sangat baik, dan yang paling rendah pada Gress Mall dengan nilai 3,357 masuk dalam kategori 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 empat lokasi berbeda secara keseluruhan untuk unsur sarana dan prasarana telah mendapatkan nilai yang baik yaitu **3,617** dan masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Dapat dilihat pada Gambar 5.16 di atas, nilai paling tinggi berada pada lokasi survei Gress Mall dengan nilai 3,786, sedangkan nilai paling rendah terletak pada lokasi survei Kecamatan Cerme yakni dengan nilai 3,500 dan masuk dalam kategori Baik.

Sekalipun nilai untuk unsur sarana dan prasarana masuk dalam kategori Sangat Baik, namun ada beberapa responden yang menyatakan bahwa sarana prasarana masih kurang maksimal, terutama kurangnya tempat charge HP, kurangnya penerangan di lokasi survei, kurangnya meja untuk menulis dan lain sebagainya yang akan dituangkan pada Sub Bab Saran Responden.

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 2024 dilaksanakan di empat 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 5.6 Saran pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gresik

No	Saran
1	Aplikasi biar prosesnya lebih cepat dan lebih mudah
2	Disertai contact person customer service saat pengurusan
3	Kurang lengkapnya informasi online
4	Lebih baik ada petugas yang standby saat istirahat
5	Untuk meja yang digunakan untuk menulis agar ditambah kursi lagi
6	Adanya penambahan meja untuk keperluan menulis
7	Sebaiknya petugas pelayanan dapat lebih senyum lagi
8	Pegawainya kurang senyum dan kurang memberikan informasi secara detail
9	Pegawainya suka memotong pembicaraan dan judes terhadap konsumen
10	Penerangan agak diterang, request AC sentral
11	Perlu ditingkatkan bagi sistem antrian jikalau ada sisten yang eror
12	Pertugasnya ditambah agar pelayanan cepat
13	Petugasnya kurang ramah
14	Prosedur kurang sesuai
15	Prosedur kurang tersampaikan pada masyarakat, sehingga membuat kerja 2x (bolak balik)
16	Sosialisasi ditingkatkan
17	Sudah 2 minggu tidak ada email pemberitahuan
18	Tempat charger kurang
19	Website dimohon dibenahi lagi
20	Website kurang efektif terlebih pada drive formulir

Tabel 5.7 Saran pada Kantor Kecamatan Cerme

No	Saran
1	Kursinya diganti dengan yang lebih baik lagi.

BAB VI PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Kegiatan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Kependudukan (Survey Kepuasan Masyarakat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik periode Tahun 2024 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 2024 ini adalah sebagai berikut :
 - a. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik
 - b. Kecamatan Cerme
 - c. Kecamatan Kebomas
 - d. Gress Mall

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	28,83
2.	Jenis Kelamin	Laki – laki	58,16
3.	Pendidikan Terakhir	SMA Sederajat	61,22
5.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	38,52

3. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

NILAI IKM → 90,60

SANGAT BAIK

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

Tabel 6.2 Unsur Pelayanan Berdasarkan Nilai Tertinggi

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
U4	Biaya/Tarif	4,000
U1	Persyaratan	3,628
U9	Sarana dan Prasarana	3,617
U7	Perilaku Pelaksana	3,610

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana	3,602
U3	Waktu Pelayanan	3,587
U2	Prosedur	3,566
U5	Produk Spesifikasi	3,538
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,469

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sangat perlu memberikan perhatian terhadap 3 unsur terbawah, dimana unsur tersebut adalah unsur Prosedur Pelayanan, unsur Produk Spesifikasi serta unsur Pengaduan, Saran dan Masukan. 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.

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

Tabel 6.3 Nilai IKM Tahun 2024

Unsur	Unsur Pelayanan	IKM 2024	MPP	Kec. Kebomas	Kec. Cerme	Gress Mall
U1	Persyaratan	3,628	3,610	3,857	3,600	3,857
U2	Prosedur	3,566	3,549	3,786	3,550	3,786
U3	Waktu Pelayanan	3,587	3,570	3,429	3,700	4,000
U4	Biaya/Tarif	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
U5	Produk Spesifikasi	3,538	3,541	3,286	3,600	3,643
U6	Kompetensi Pelaksana	3,602	3,584	3,786	3,650	3,786
U7	Perilaku Pelaksana	3,610	3,622	3,429	3,450	3,714
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,469	3,442	3,571	3,950	3,357
U9	Sarana dan Prasarana	3,617	3,619	3,571	3,500	3,786
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,624	3,615	3,635	3,667	3,770
		90,60	90,38	90,87	91,67	94,25

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 6.4 diisi dengan program atau kegiatan yang dilaksanakan guna meningkatkan mutu pelayanan pada masing-masing unsur pelayanan. Pengaduan, saran dan masukan merupakan unsur dengan nilai paling rendah diantara semua unsur sehingga mendapat prioritas dalam perbaikan dibandingkan dengan unsur lainnya.

Tabel 6.4 Rencana Tindak Lanjut

UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	BULAN												PIC
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEPT	OKT	NOV	DES	
Pengaduan, Saran dan Masukan														
Produk Spesifikasi														
Prosedur														
Waktu Pelayanan														
Kompetensi Pelaksana														

UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	BULAN												PIC
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEPT	OKT	NOV	DES	
Perilaku Pelaksana														
Sarana dan Prasarana														
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 di seluruh lokasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
3. Memberikan edukasi kepada seluruh petugas pelayanan mengenai tata cara melayani atau memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
4. 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 Negara dan 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

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

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.