

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014



TAHUN 2018
SEMESTER 2

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GROBOGAN**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**

Disahkan di Grobogan
Pada Desember 2018

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Grobogan

MOCH. SUSILO, SH, MM
NIP. 19650908 199103 1 005

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dapat tersusun. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam rangka pelaksanaan SKM yang telah dilakukan pada Tahun 2018.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan laporan ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan;
2. Bapak Sekretaris, Bapak/Ibu Kepala Bidang Di lingkungan Dinas beserta staf;
3. Masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan;
4. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Grobogan pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Grobogan, 2018

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran SKM	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	6
A. Umur	6
B. Jenis Kelamin	6
C. Pendidikan Terakhir.....	7
D. Pekerjaan Utama.....	7
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN DISPENDUKCAPIL KAB GROBOGAN)	9
A. Persyaratan	10
B. Prosedur.....	11
C. Waktu Pelayanan	12
D. Biaya/Tarif	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
F. Kompetensi Pelaksana	15
G. Perilaku Pelaksana	16
H. Maklumat Pelayanan	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi	21

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	6
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	6
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	7
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.....	9
7. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Persyaratan	10
8. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Prosedur.....	11
9. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	12
10. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
11. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
12. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
13. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
14. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	17

15.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18
-----	---	----

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Persyaratan	10
2.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Prosedur	11
3.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	12
4.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
5.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
6.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
7.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
8.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	17
9.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas dalam memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini menjadi fokus dan perhatian berbagai pihak terutama kesesuaian dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Dewasa ini masyarakat sudah semakin kritis sehingga banyak pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan ini dilaksanakan pada bulan Nopember 2018.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun

*Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.*

3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan, antara lain masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan yang ada di Kecamatan. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

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 dan 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	≤ 20	26	17,3%
2	21-30	43	28,7%
3	31-40	40	26,7%
4	41-50	24	16%
5	51-60	12	8%
6	61≥	5	3,3%
7	Tidak mencantumkan Usia	-	-
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **21-30 tahun** sebanyak **43 orang (28,7%)**.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	87	58%
2	Perempuan	63	42%
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **Laki-laki** sebanyak **87 orang (58%)**.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	-	0%
2	SD	8	5,3%
3	SLTP/SMP	20	13,3%
4	SLTA/SMA	93	62%
5	DIPLOMA	10	6,7%
6	SARJANA	16	10,7%
7	PASCA SARJANA	3	2%
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	-	-
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **SLTA/SMA** sebanyak **93 orang (62%)**.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	12	8%
2	TNI/Polri	3	2%
3	Pegawai Swasta	31	20,7%
4	Wiraswasta/usahawan	5	3,3%
5	Petani/nelayan	50	33,3%

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

6	Pedagang	3	2%
7	Pelajar/mahasiswa	19	12,7%
8	Lainnya	27	18%
9	Tidak mencantumkan pekerjaan	-	-
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dengan pilihan **Petani/Nelayan** sebanyak **50 orang (33,3%)**.

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GROBOGAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sebesar **84,41%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26-100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan
 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,387	Sangat Baik	3
2.	Prosedur	3,333	Sangat Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	3,247	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,740	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,393	Sangat Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,367	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,313	Sangat Baik	7
8.	Maklumat Pelayanan	3,253	Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,353	Sangat Baik	5

A. Persyaratan

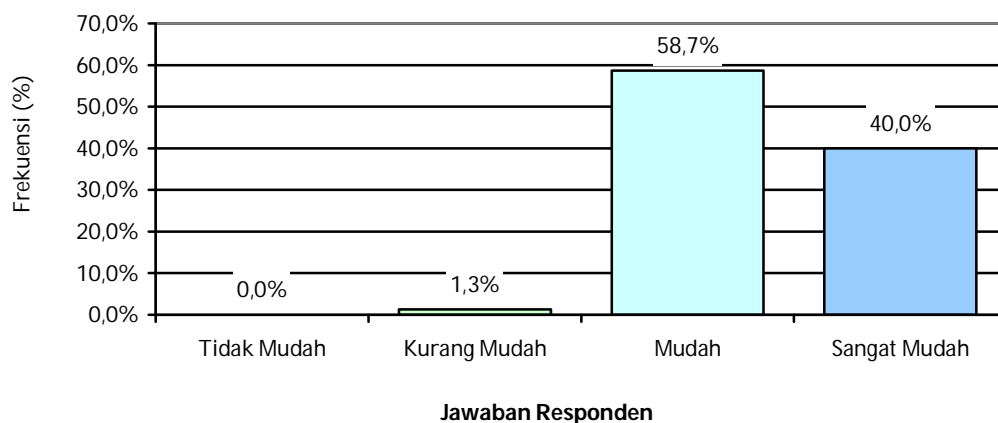
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,387** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	60	40
2.	Mudah	3	88	58,7
3.	Kurang Mudah	2	2	1,3
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			150	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

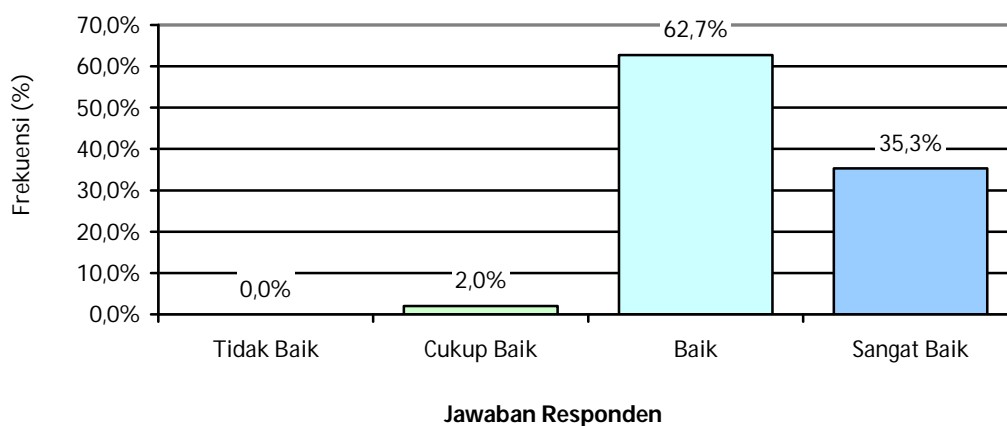
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,333** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	53	35,3
2.	Baik	3	94	62,7
3.	Cukup Baik	2	3	2
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

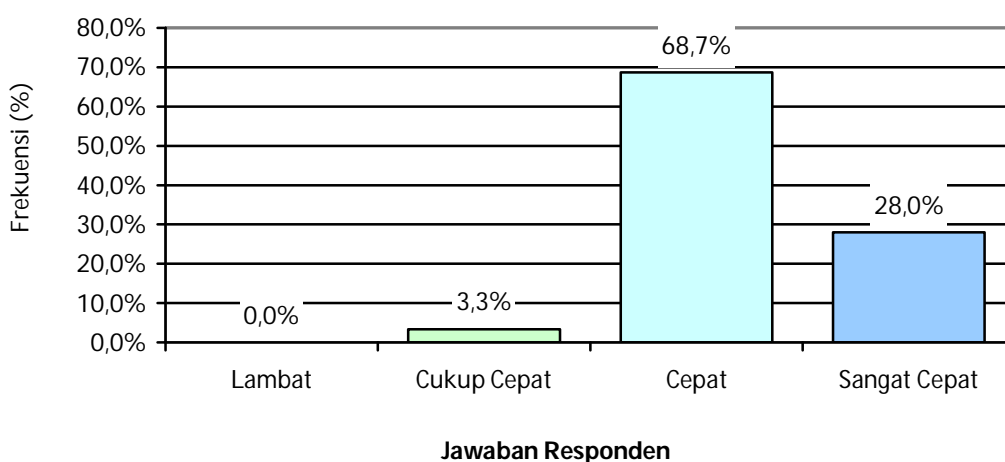
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,247** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	42	28
2.	Cepat	3	103	68,7
3.	Cukup Cepat	2	5	3,3
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			150	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

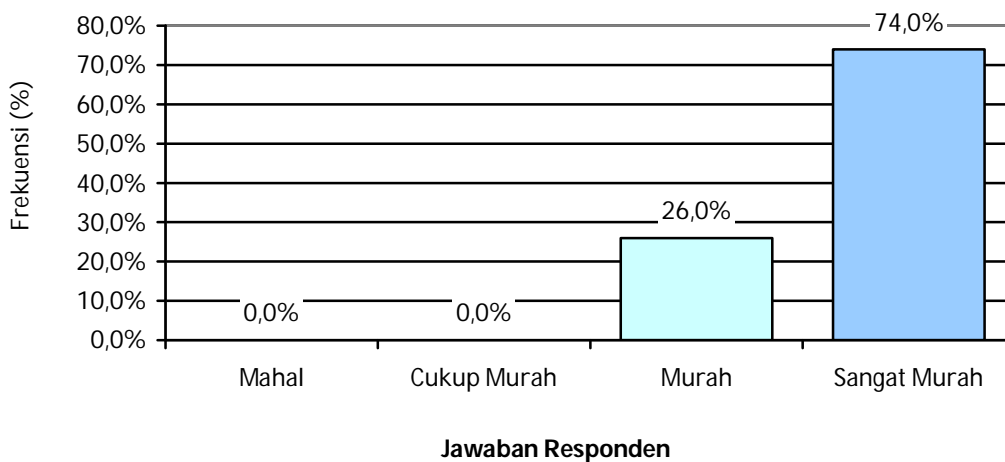
Biaya/Tarif tidak ada dalam seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan atau dengan kata lain **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,740** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	111	74
2.	Murah	3	39	26
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			150	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

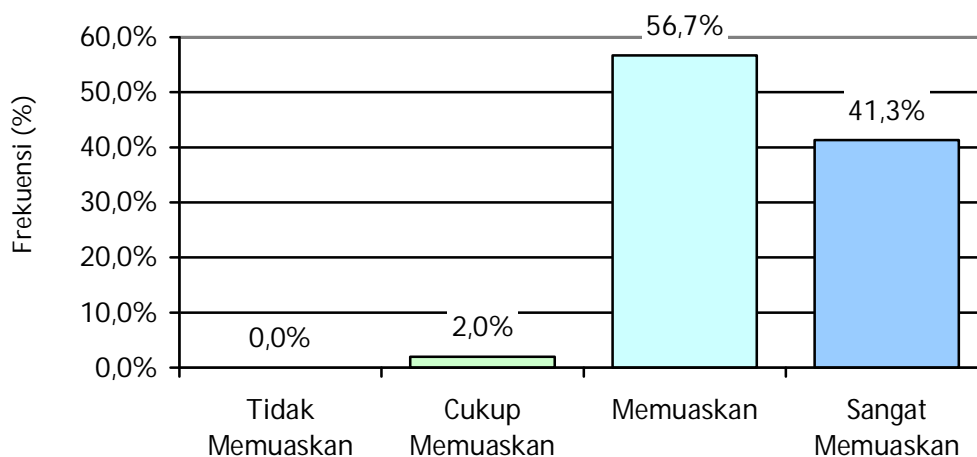
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,393** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	62	41,3
2.	Memuaskan	3	85	56,7
3.	Cukup Memuaskan	2	3	2
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			150	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

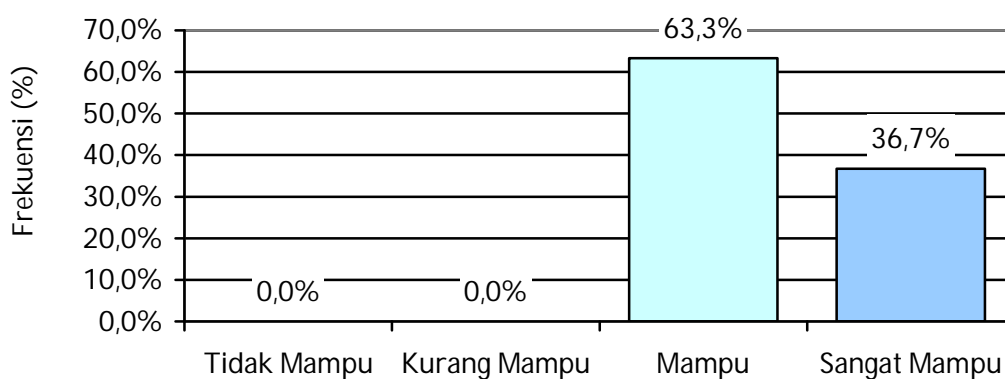
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,367** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	55	36,7
2.	Mampu	3	95	63,3
3.	Kurang Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			150	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

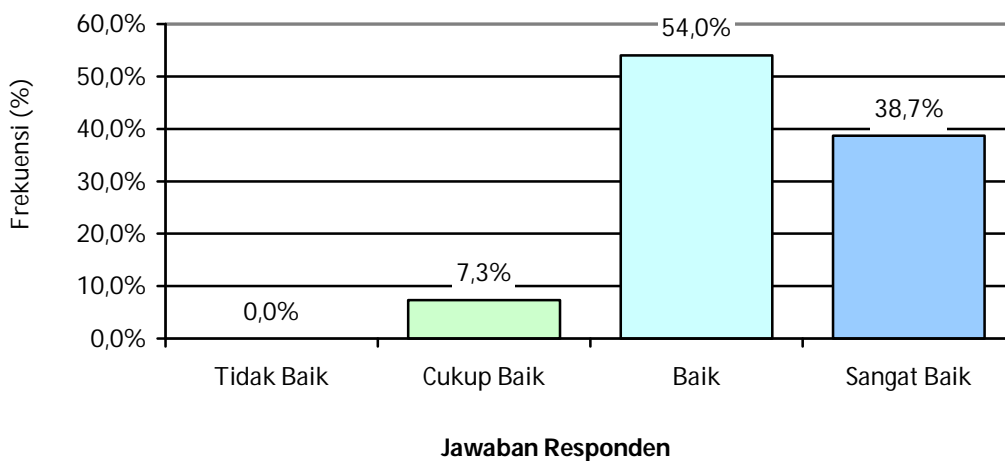
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,313** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	58	38,7
2.	Baik	3	81	54
3.	Cukup Baik	2	11	7,3
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

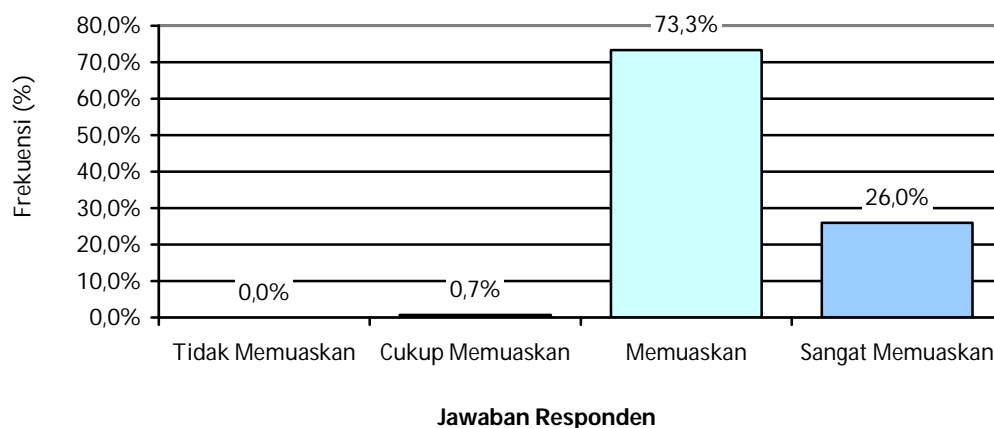
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,253** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Keputusan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	39	26
2.	Memuaskan	3	110	73,3
3.	Cukup Memuaskan	2	1	0,7
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			150	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8.
Keputusan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

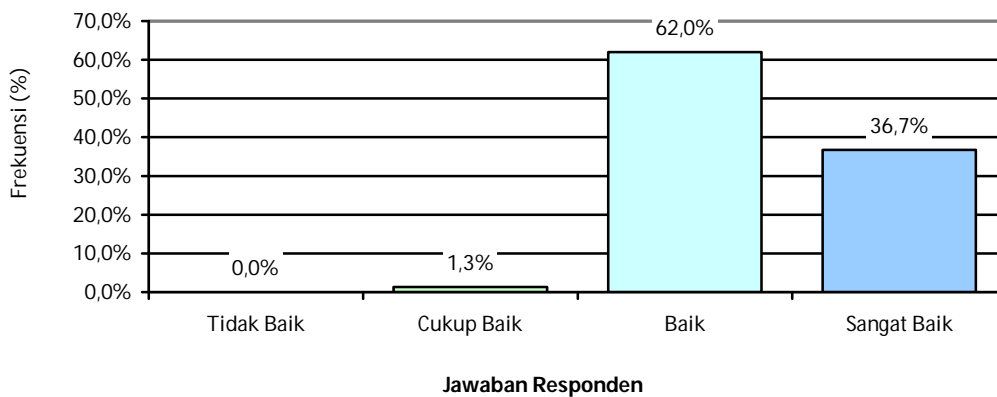
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,353** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	55	36,7
2.	Baik	3	93	62
3.	Cukup Baik	2	2	1,3
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Rangkuman saran-saran perbaikan maupun masukan yang bersifat positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, yang diusulkan oleh responden, antara lain :

1. Petugas kurang ramah
2. Jaringan wifi untuk masyarakat kurang
3. Mohon diperluas ruang tunggu
4. Perlu disediakan air mineral dan permen
5. Petugas kurang cepat dalam melayani
6. Jaringan sering offline
7. Kamar mandi kurang bersih
8. Pelayanan kurang cepat
9. Pelayanan baik dan perlu ditingkatkan lagi
10. Perlu buku-buku baru di pojok baca

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sebesar **84,41** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada kategori SANGAT BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada kategori SANGAT BAIK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**BIAYA/TARIF**" disusul ruang lingkup "**PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN**", dan "**PERSYARATAN**".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **“WAKTU PELAYANAN”**, **“MAKLUMAT PELAYANAN”** dan **“PERILAKU PELAKSANA”**. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada peringkat tiga terendah.

Ruang lingkup yang lain, seperti: **“KOMPETENSI PELAKSANA”**, **“PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN”**, dan **“PROSEDUR”** juga perlu ditingkatkan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden adalah dengan mengkaji penetapan kebijakan dan perbaikan sistem atas umpan balik responden baik berupa saran maupun keluhan pengguna layanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN



**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Grobogan**
Jl. Jalan Dr.Sutomo No.5 Purwodadi 58111

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)
Tanggal :

DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Grobogan

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Grobogan, 2018
Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan:
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bpk/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan	a. Sangat

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
	Spesifikasi Jenis Pelayanan	yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?	Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Grobogan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:
