

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GROBOGAN

TRIWULAN III TAHUN 2021



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BERDASARKAN PERMENPAN & RB
NO 14 TAHUN 2017



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



**TAHUN 2021
TRIWULAN III**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Grobogan
Pada Hari Jumat, 15 Oktober 2021

Ketua Tim Survei



ARIEF ORBANDHI, SH
NIP. 19670328 199401 1 002

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan



ACHMAD BASUKI Mulyono, S.Sos., MM
NIP. 19650530 198607 1 0011

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum, Warahmatullahi. Wabarakatuh

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Triwulan III Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dapat tersusun.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Laporan survei ini masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Purwodadi, 15 Oktober 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
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	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT...	10
A. Analisi Hasil Survei.....	10
B. Rencana Tindak Lanjut.....	21
BAB V. PENUTUP	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi	24
LAMPIRAN	26

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.....	10
7.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Persyaratan	11
8.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
9.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	13
10.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
11.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
12.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
13.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
14.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	19

15.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20
16.	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan	22

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	13
3.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	14
4.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	15
5.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
6.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
7.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
8.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	20
9.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan 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 publik.

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan sebagai organisasi non profit penyelenggara pelayanan publik. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan unsur penting dalam mewujudkan good governance.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 Juli - September 2021.

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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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. Untuk pelayanan online, setelah proses selesai pemohon diarahkan untuk mengisi survei yang telah disediakan pada aplikasi layanan online.

3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

8. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
9. 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*.

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 300 responden, yang terbagi dalam 10 jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Adapun jenis pelayanan tersebut meliputi: penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), pindah datang penduduk, pindah keluar penduduk, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian dan akta perubahan nama.

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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. 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).

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 survey 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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. UMUR

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	≤ 20	16	5,33
2	21-30	154	51,33
3	31-40	72	24
4	41-50	41	13,67
5	51-60	14	4,67
6	61≥	3	1
7	Tidak mencantumkan Usia	16	5,33
Jumlah		300	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **21 - 30 tahun** sebanyak **154 orang (51,33%)**.

B. JENIS KELAMIN

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	188	62,67
2	Perempuan	112	37,33
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **laki-laki** sebanyak **188 orang (62,67%)**..

C. PENDIDIKAN TERAKHIR

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	37	12,33
3	SLTP/SMP	43	14,33
4	SLTA/SMA	126	42
5	DIPLOMA	31	10,33
6	SARJANA	59	19,67
7	PASCA SARJANA	4	1,33
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **SLTA/SMA** sebanyak **126 orang (42%)**.

D. PEKERJAAN UTAMA

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	19	6,33
2	TNI/Polri	3	1
3	Pegawai Swasta	110	36,67
4	Wiraswasta/usahawan	80	26,67
5	Petani/nelayan	0	0
6	Pedagang	0	0
7	Pelajar/mahasiswa	10	3,33
8	Lainnya	76	25,33

9	Tidak mencantumkan pekerjaan	2	0,67
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dengan pilihan Pegawai Swasta sebanyak **110 orang (36,67%)**.

BAB IV

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISA HASIL SURVEI

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 300 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 **86,81%** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,61 - 88,30).

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	3,393	Baik	5
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,283	Baik	8
3.	Waktu Penyelesaian	3,247	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,957	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,403	Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,397	Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,390	Baik	6
8.	Sarana dan Prasarana	3,380	Baik	7
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,800	Sangat Baik	2

1. Persyaratan

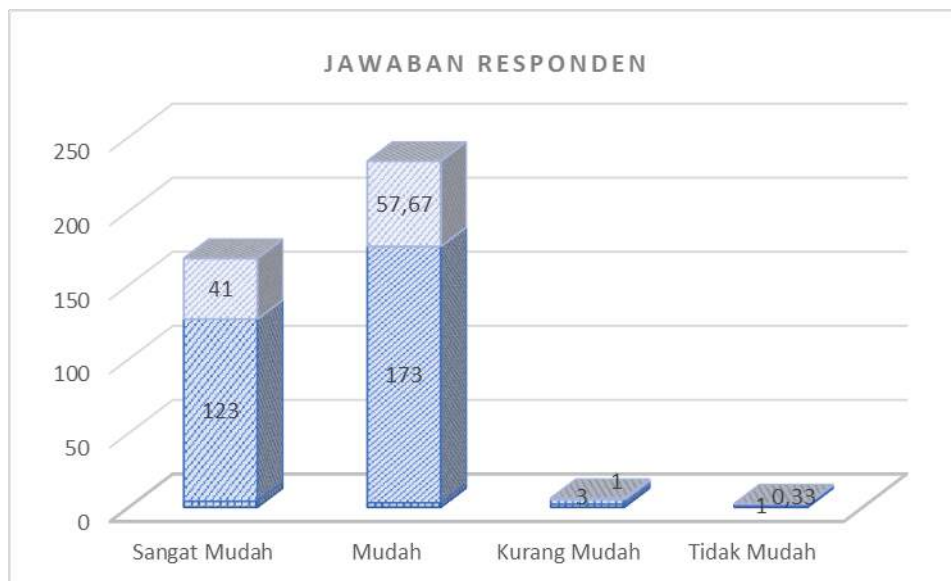
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,393** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori 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	123	41
2.	Mudah	3	173	57,67
3.	Kurang Mudah	2	3	1
4.	Tidak Mudah	1	1	0,33
Jumlah			300	100,00

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

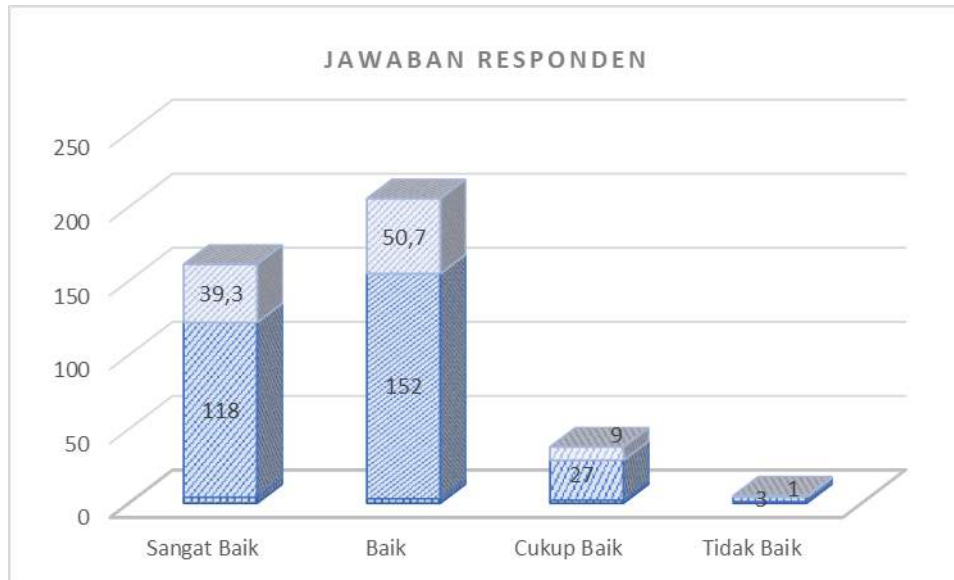
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,283** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup system, mekanisme dan prosedur berada pada kategori 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: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	118	39,30
2.	Baik	3	152	50,70
3.	Cukup Baik	2	27	9
4.	Tidak Baik	1	3	1
		Jumlah	300	100,00

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: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian 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 3,0644 s/d 3,532 kategori **"BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori baik.

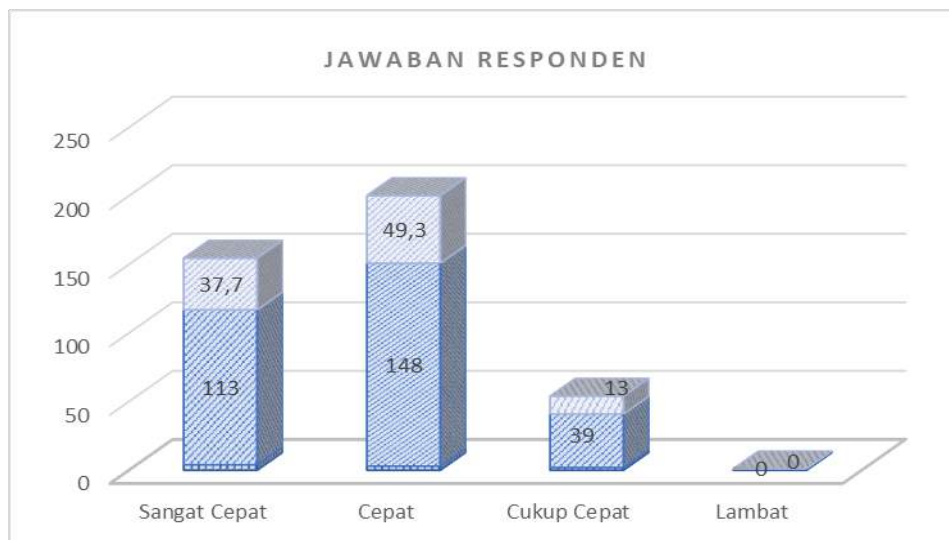
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	113	37,70
2.	Cepat	3	148	49,30
3.	Cukup Cepat	2	39	13
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			300	100,00

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 Penyelesaian

4. Biaya/Tarif

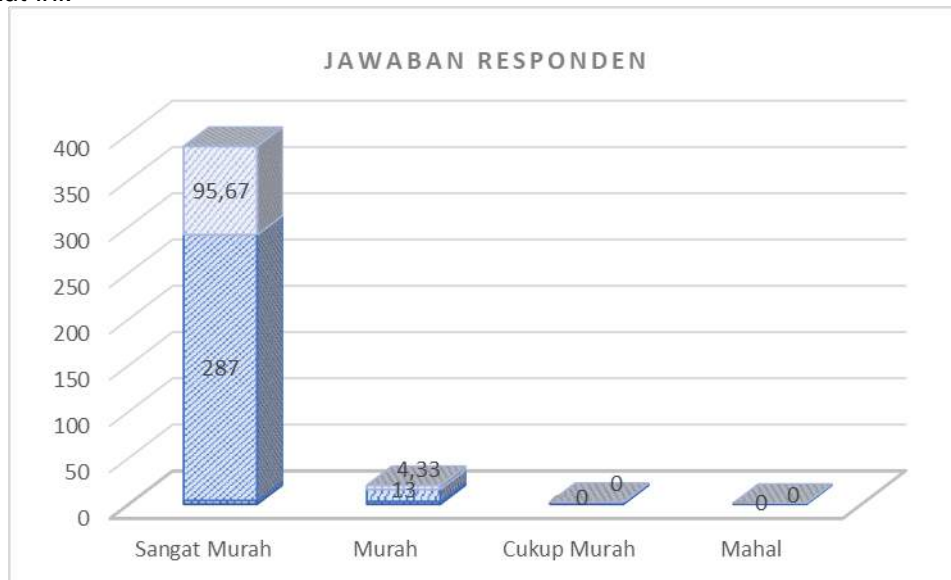
Biaya/Tarif tidak ada dalam seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan atau dengan kata lain **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,957** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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	287	95,67
2.	Murah	3	13	4,33
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			300	100,00

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

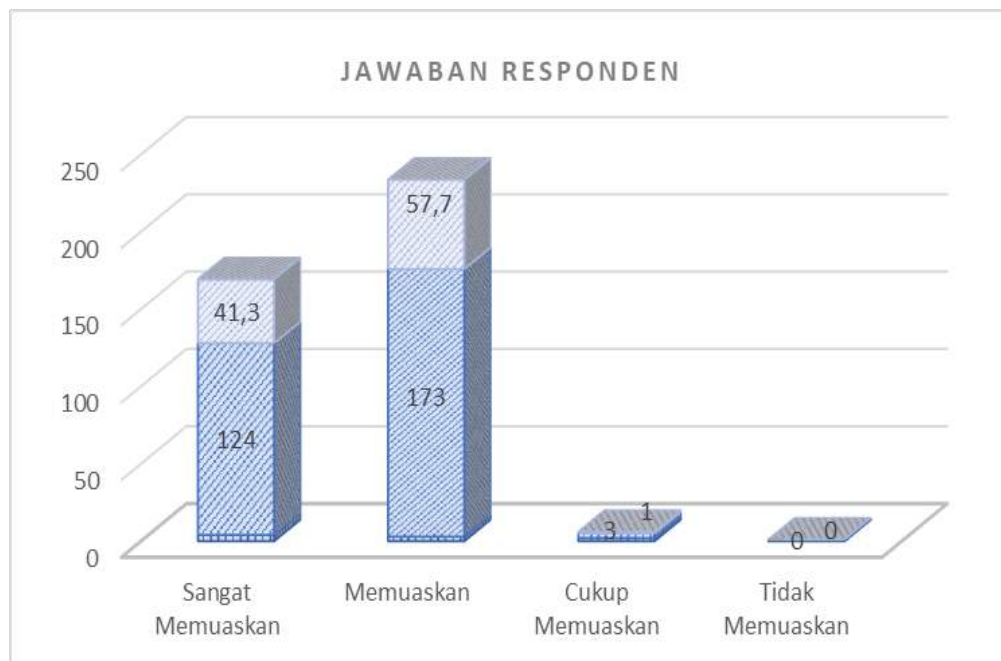
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,403** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori 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	124	41,30
2.	Memuaskan	3	173	57,70
3.	Cukup Memuaskan	2	3	1
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			300	100,00

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



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

6. Kompetensi Pelaksana

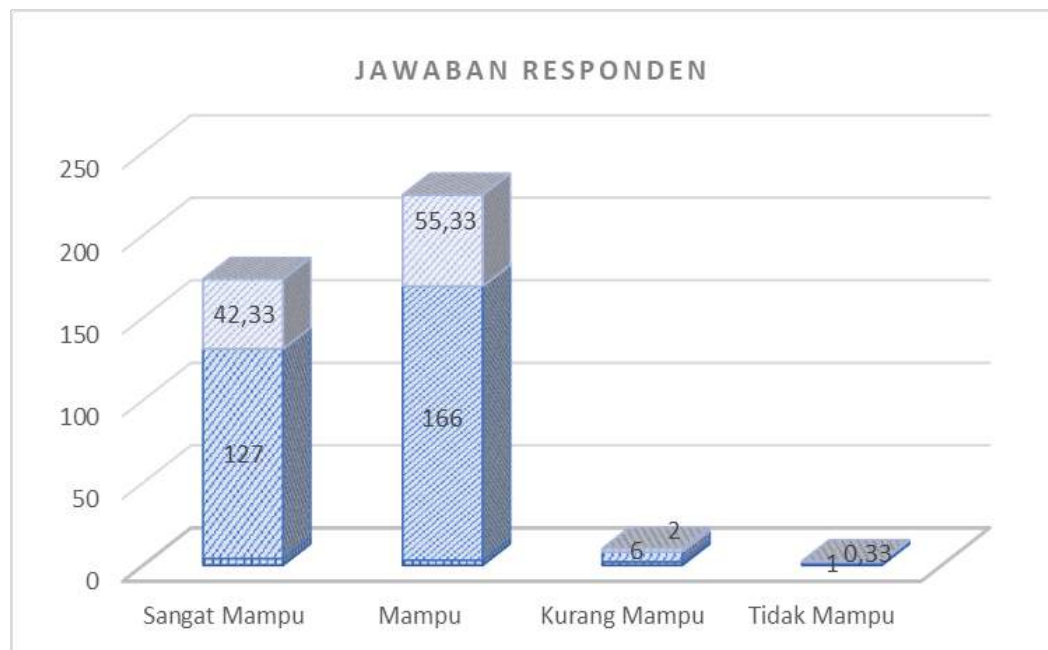
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,397** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori 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	127	42,33
2.	Mampu	3	166	55,33
3.	Kurang Mampu	2	6	2
4.	Tidak Mampu	1	1	0,33
Jumlah			300	100,00

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



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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,390** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan

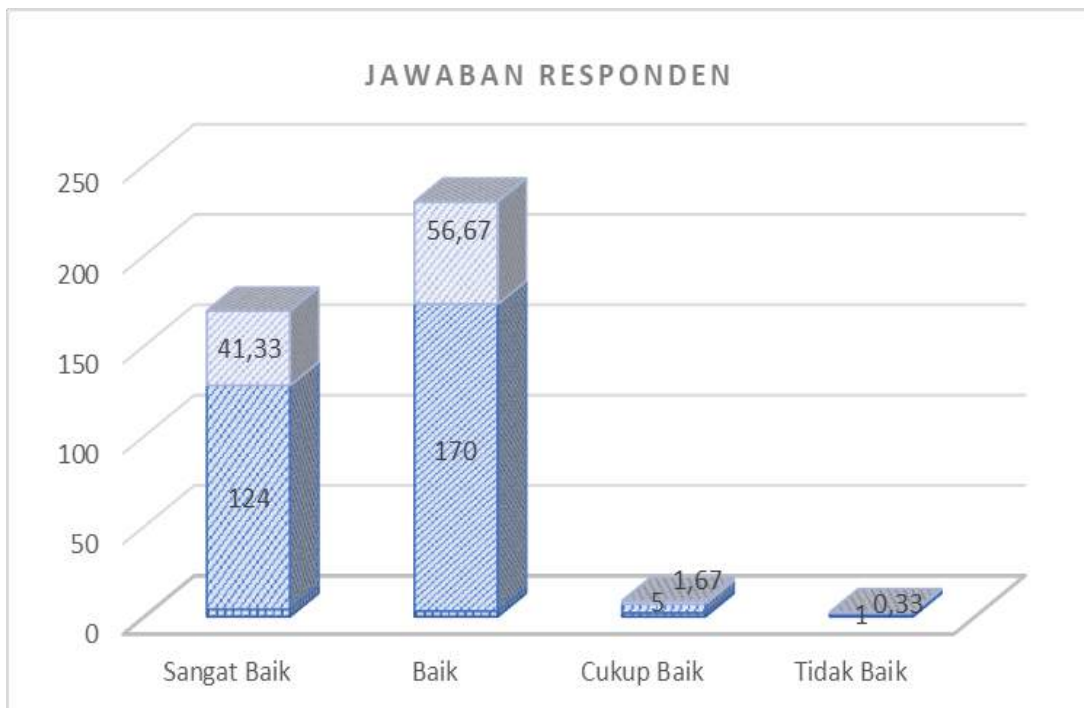
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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	124	41,33
2.	Baik	3	170	56,67
3.	Cukup Baik	2	5	1,67
4.	Tidak Baik	1	1	0,33
Jumlah			300	100,00

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

8. Sarana dan Prasarana

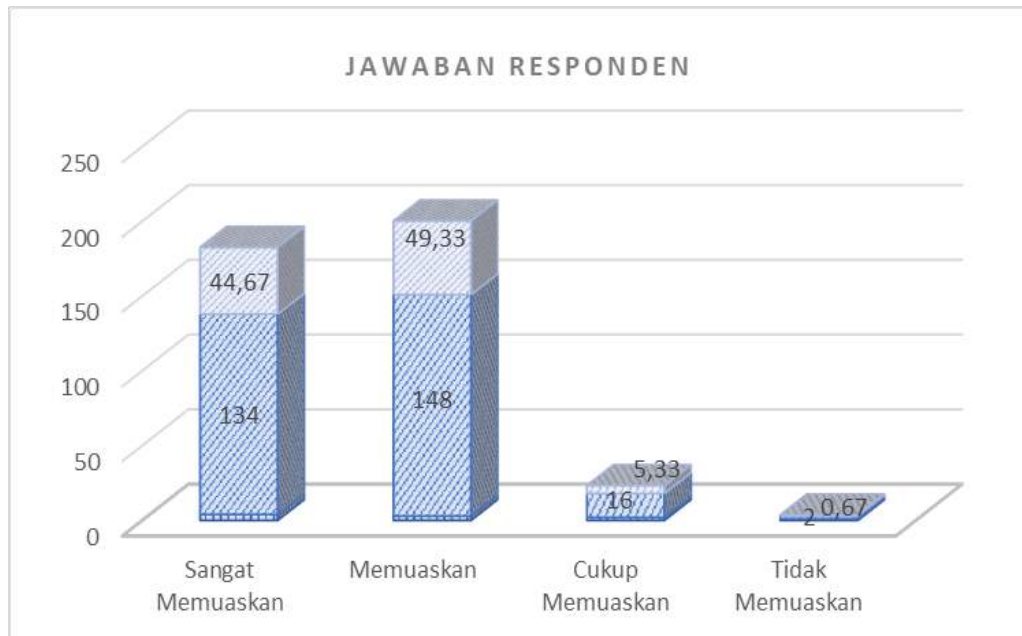
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,380** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **"BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Grobogan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	134	44,67
2.	Memuaskan	3	148	49,33
3.	Cukup Memuaskan	2	16	5,33
4.	Tidak Memuaskan	1	2	0,67
Jumlah			300	100,00

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

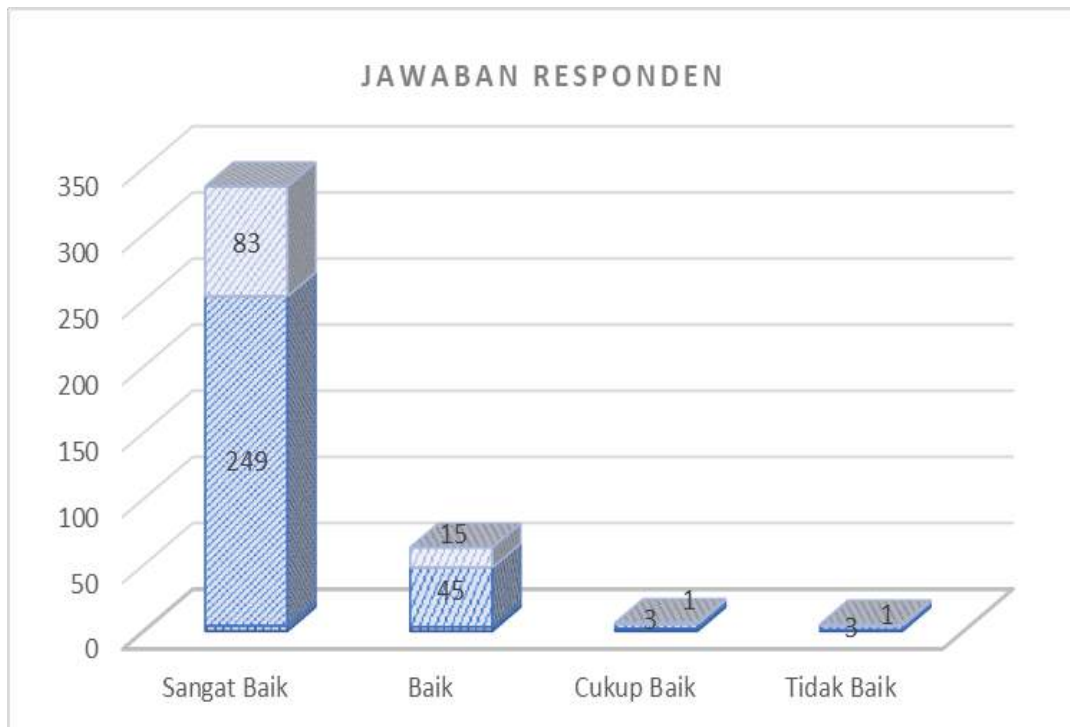
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,800** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan 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	249	83
2.	Baik	3	45	15
3.	Cukup Baik	2	3	1
4.	Tidak Baik	1	3	1
Jumlah			300	100,00

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

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling rendah nilainya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan proiritas jangka pendek, menengah dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan adalah sebagai berikut :

Tabel 16
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Groboga

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
1.	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan	✓	✓	✓	✓	2021/2022	Bidang PP, Bid. Capil, Bid. PDIP
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan review Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur sesuai kebutuhan dan tugas bidang	✓	✓	✓	✓	✓	Sekretariat dan semua Bidang
3.	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> • Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan • Mengusulkan penambahan personil/petugas pelayanan 	✓	✓	✓	✓	✓	Bidang PP, Bid. Capil, Bid. PIAK, Sekretariat
4.	Biaya/ Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat spanduk/banner/ leaflet berisi slogan pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis • Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/ tarif pelayanan gratis melalui tatap muka maupun melalui infografis. 	✓	✓	✓	✓	✓	Bid. PDIP
5.	Produk spesifikasi jenis layanan	Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna terkait produk spesifikasi jenis layanan	✓	✓	✓	✓	✓	Bid. PDIP
6.	Kompetensi pelaksana	• Mengikutsertakan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi sesuai bidang tugas masing-	✓	✓	✓	✓	✓	Sekretariat dan semua Bidang

		masing <ul style="list-style-type: none"> Menyusun analisis beban kerja, analisis jabatan dan peta jabatan. 						
7.	Perilaku pelaksana	Memberikan bimbingan/ arahan kepada pegawai secara rutin	✓	✓	✓	✓	✓	Sekretariat dan Semua Bidang
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> Optimalisasi penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Mengoptimalkan kerja Tim penanganan pengaduan. 	✓	✓	✓	✓	✓	Semua Bidang
9.	Sarana dan prasarana	Pemeliharaan dan pengadaan sarana prasarana kantor sesuai kebutuhan.	✓	✓	✓	✓	✓	Sekretariat

Melalui penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei Kepuasan masyarakat diharapkan kualitas pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menjadi lebih baik dan membahagiakan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan telah diuraikan dalam laporan ini, oleh karena itu perbaikan dalam rencana tindak lanjut yang akan dirumuskan diharapkan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan publik.

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 **86,81** dan berada pada kategori **BAIK (B)**.

B. REKOMENDASI

Persepsi “Sangat Baik” atau “Baik” dari masyarakat, bukan merupakan kesempurnaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan, antara lain :

1. Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur dan meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab petugas.
2. Perlu upaya optimalisasi penerapan teknologi informasi (IT) dan kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan secara online.
3. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik yang melibatkan pengguna layanan (Perwakilan Desa, LSM, Media Massa, Perwakilan Asosiasi, akademisi dan stake Holder yang terkait) agar dilaksanakan secara berkala dan saran masukan dari Forum Konsultasi Publik agar dapat dijadikan sebagai bahan dalam penentuan kebijakan guna meningkatkan mutu pelayanan publik.
4. Perlu upaya optimalisasi publikasi terkait perubahan persyaratan dan prosedur layanan, baik melalui media cetak, siaran radio, media sosial.

5. Rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan agar segera di tindaklanjuti untuk perbaikan layanan publik.
6. Perlu mendorong terciptanya inovasi pelayanan yang membahagiakan masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan semakin meningkat.
7. Perlu meningkatkan kompetensi pegawai dengan mengikutsertakan pegawai dalam bimtek service excellence dan bimtek pegawai sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

LAMPIRAN



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DISPENCAPIL KAB.GROBOGAN

Bapak / Ibu / Saudara Yang Kami Hormati,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sangat membutuhkan informasi terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan. Untuk itu, kami menjajal survey **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT** secara rutin yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK**.

Survei ini **MENANYAKAN PENDAPAT** masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. **Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan** survei ini sebagai dasar penyusunan **indeks kepuasan masyarakat** dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

[KLIK UNTUK SURVEY](#)

54	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
55	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
56	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
60	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	2	2	4	3	3	4	4	4	
65	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
66	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
67	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
68	3	4	3	4	3	2	3	3	4	
69	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	2	2	4	3	3	4	4	4	
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	2	4	4	4	4	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
78	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
79	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
80	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
81	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
83	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
84	3	2	4	4	3	3	3	4	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
89	3	2	2	4	3	3	3	2	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
102	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	2	3	3	4	3	3	3	2	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
108	4	2	2	4	4	4	4	4	4	
109	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
114	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
115	4	3	3	4	3	3	3	3	1	
116	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
123	3	2	2	4	3	4	4	4	4	
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
125	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
126	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
127	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
135	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
136	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
137	3	2	2	3	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
139	3	2	2	4	3	3	3	2	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
142	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
143	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
146	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
148	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
149	4	1	4	4	4	4	3	3	4	
150	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
152	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
153	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
155	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
156	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
158	3	1	2	4	2	3	4	2	3	
159	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
160	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
161	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
162	3	2	3	4	2	2	3	2	3	
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
164	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
165	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
166	4	4	2	4	4	3	3	3	4	
167	4	3	2	4	3	3	3	2	3	
168	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
169	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
170	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
171	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
172	3	1	2	4	3	3	3	4	4	
173	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
175	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
176	3	4	3	4	3	4	4	3	4	

228	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
230	3	2	3	4	3	3	2	2	2	
231	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
233	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
238	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
240	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
241	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
242	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
243	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
244	2	3	2	4	4	1	2	1	2	
245	4	2	2	4	4	2	3	1	1	
246	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
251	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
252	1	3	4	4	3	3	3	3	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
255	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
256	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
257	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
258	4	3	2	3	3	3	3	2	4	
259	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
260	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
261	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
262	3	3	3	4	3	2	3	2	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	3	2	4	4	4	4	3	3	4	

268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
270	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
271	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
275	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
276	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
281	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
284	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
285	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
288	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
297	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
298	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
299	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	1018	985	974	1187	1021	1019	1017	1014	1140	
NRR per RL	3,393	3,283	3,247	3,957	3,403	3,397	3,390	3,380	3,800	
NRR Tertimbang	0,377	0,365	0,361	0,440	0,378	0,377	0,377	0,376	0,422	3,472 *)
IKM Unit Pelayanan										86,81 **)

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 86,81

Kategori: BAIK

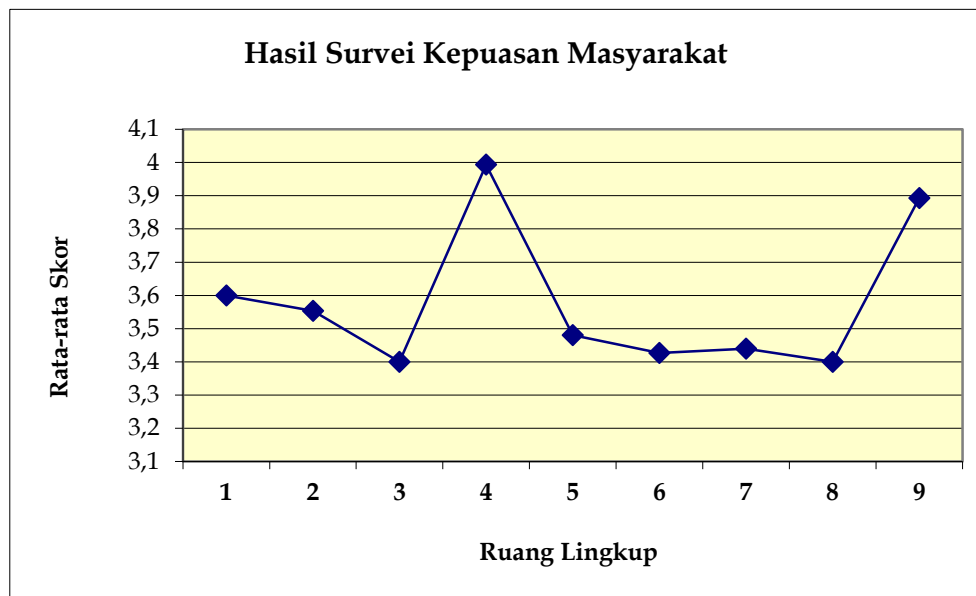
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	: 1,00 - 2,5996

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:
86,81 **Kategori: BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,393	Baik	5
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,283	Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	3,247	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,957	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,403	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,397	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,390	Baik	6
8	Sarana dan Prasarana	3,380	Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,800	Sangat Baik	2



IDENTITAS RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN GROBOGAN**

Jalan Dr. Sutomo No. 5 Purwodadi 58111

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
1	27	1	3	8	
2	25	1	6	3	
3	28	1	5	3	
4	28	1	5	3	
5	43	2	6	8	
6	42	1	4	4	
7	26	2	5	3	
8	75	1	4	3	
9	75	1	4	3	
10	23	1	4	3	
11	23	2	5	8	
12	30	2	5	8	
13	25	2	4	4	
14	21	2	6	7	
15	42	2	4	4	
16	39	1	2	8	
17	35	1	5	1	
18	44	1	4	8	
19	44	1	4	8	
20	40	1	5	4	
21	28	1	4	3	
22	21	2	5	3	
23	34	2	2	3	
24	34	2	6	1	
25	26	2	6	4	
26	33	2	3	3	
27	27	1	6	3	
28	29	2	4	8	
29	26	1	4	8	
30	18	1	4	7	
31	44	1	5	1	
32	44	1	5	8	
33	27	2	3	4	
34	53	1	3	4	
35	53	1	3	4	
36	53	1	3	8	
37	50	2	6	8	
38	38	2	5	4	
39	40	1	5	4	
40	28	1	6	3	
41	29	2	4	4	
42	35	1	6	4	
43	50	1	5	8	
44	25	1	2	8	
45	39	2	7	1	
46	32	1	4	4	
47	30	1	6	4	
48	50	1	4	3	
49	18	2	4	4	
50	27	1	3	8	
51	25	1	4	8	
52	26	2	4	3	
53	26	2	4	3	

54	30	1	3	3	
55	22	2	4	8	
56	25	1	4	3	
57	32	1	6	3	
58	39	1	6	3	
59	24	1	6	3	
60	32	1	4	8	
61	26	2	6	8	
62	45	1	4	4	
63	24	2	6	4	
64	30	2	3	8	
65	33	1	4	3	
66	60	1	2	3	
67	25	1	3	8	
68	24	1	4	8	
69	37	1	2	4	
70	21	2	3	8	
71	29	1	6	4	
72	26	1	6	3	
73	24	2	4	8	
74	48	1	4	8	
75	21	2	3	8	
76	43	1	2	3	
77	26	1	2	3	
78	22	2	3	8	
79	34	1	3	3	
80	28	1	6	3	
81	28	1	6	3	
82	41	1	3	4	
83	40	1	2	4	
84	40	1	2	4	
85	51	2	2	8	
86	24	2	4	8	
87	40	1	6	4	
88	30	1	3	4	
89	30	1	3	4	
90	30	1	3	4	
91	38	1	4	3	
92	26	1	6	8	
93	26	2	5	3	
94	27	1	5	4	
95	28	1	6	1	
96	24	1	4	3	
97	31	1	4	8	
98	30	2	4	8	
99	30	2	4	8	
100	72	1	4	4	
101	29	1	4	3	
102	43	1	4	8	
103	28	1	6	4	
104	28	1	6	4	
105	24	2	6	3	
106	50	2	4	8	
107	25	2	6	8	
108	45	1	2	4	
109	25	1	3	3	
110	33	1	4	4	
111	44	1	4	8	
112	30	1	5	8	
113	25	2	6	8	
114	35	1	6	3	
115	27	2	4	3	
116	30	1	4	4	
117	29	2	4	8	
118	30	2	5	4	

119	35	2	5	8	
120	26	2	4	4	
121	26	1	3	4	
122	26	2	4	3	
123	30	1	4	3	
124	30	1	4	3	
125	25	1	4	3	
126	30	1	4	3	
127	27	2	6	8	
128	24	1	6	7	
129	25	2	5	4	
130	50	2	2	8	
131	31	2	4	8	
132	58	1	6	3	
133	30	2	4	8	
134	40	2	5	1	
135	26	1	4	3	
136	35	1	4	3	
137	41	1	4	4	
138	23	1	3	4	
139	27	2	4	4	
140	28	1	6	3	
141	41	1	3	8	
142	53	1	2	8	
143	53	1	2	8	
144	48	2	4	3	
145	25	2	5	3	
146	32	1	4	8	
147	18	1	4	7	
148	25	1	4	7	
149	28	2	6	8	
150	24	2	6	8	
151	34	1	4	4	
152	24	1	4	4	
153	33	1	2	3	
154	33	1	2	3	
155	28	2	6	8	
156	50	2	4	3	
157	19	2	4	7	
158	26	2	4	3	
159	50	2	4	3	
160	23	2	3	4	
161	34	1	4	3	
162	32	1	4	3	
163	31	1	4	3	
164	27	2	6	4	
165	29	1	4	3	
166	45	1	7	1	
167	28	1	6	3	
168	17	1	4	8	
169	30	1	6	3	
170	31	1	2	4	
171	45	1	2	4	
172	29	2	6	1	
173	31	1	4	4	
174	19	1	4	4	
175	31	2	6	4	
176	25	1	4	7	

177	34	2	6	8	
178	30	2	4	8	
179	22	1	3	4	
180	22	1	4	4	
181	18	2	4	7	
182	28	1	4	4	
183	38	1	3	4	
184	25	1	4	3	
185	55	1	4	8	
186	31	1	2	4	
187	28	1	3	8	
188	43	1	2	8	
189	28	2	4	4	
190	24	2	4	8	
191	29	2	4	8	
192	27	1	4	3	
193	56	2	2	3	
194	39	1	4	4	
195	28	1	4	3	
196	26	1	3	3	
197	21	1	2	4	
198	44	1	4	4	
199	21	1	4	3	
200	46	1	4	3	
201	26	2	7	7	
202	30	1	6	3	
203	24	1	4	4	
204	25	2	4	4	
205	40	2	2	4	
206	23	2	3	8	
207	32	1	4	8	
208	54	1	4	4	
209	27	1	2	4	
210	50	1	6	8	
211	26	1	4	3	
212	30	1	3	3	
213	39	1	4	3	
214	22	2	4	3	
215	36	1	6	4	
216	28	1	4	3	
217	30	2	2	3	
218	23	2	4	4	
219	28	1	4	3	
220	23	2	3	3	
221	28	1	4	3	
222	23	2	4	3	
223	23	2	4	3	
224	23	2	4	3	
225	57	1	3	8	
226	29	1	5	8	
227	28	1	6	3	

228	28	1	6	3	
229	42	2	5	4	
230	42	2	5	4	
231	25	1	6	3	
232	34	1	2	3	
233	29	2	2	4	
234	29	1	5	3	
235	27	2	4	4	
236	24	2	3	8	
237	27	2	3	8	
238	35	2	7	1	
239	38	1	4	2	
240	27	2	5	3	
241	17	2	4	7	
242	38	1	4	2	
243	27	1	6	4	
244	45	1	4	8	
245	29	1	5	3	
246	29	1	5	3	
247	34	1	2	3	
248	32	2	4	4	
249	29	2	2	3	
250	30	1	4	3	
251	20	1	3	2	
252	54	1	2	1	
253	33	1	4	3	
254	34	2	6	1	
255	27	1	4	3	
256	32	1	4	4	
257	20	2	3	3	
258	31	1	3	4	
259	35	1	4	3	
260	33	1	3	3	
261	23	2	6	4	
262	36	2	2	8	
263	36	2	2	8	
264	22	1	6	3	
265	40	2	5	8	
266	32	1	4	4	
267	20	2	6	1	

268	34	1	6	1	
269	48	2	4	8	
270	47	2	6	1	
271	20	2	5	3	
272	16	1	2	1	
273	16	1	2	1	
274	24	1	5	1	
275	16	1	2	9	
276	39	2	2	9	
277	49	1	2	3	
278	43	1	4	4	
279	38	2	4	3	
280	21	1	3	3	
281	26	1	6	4	
282	45	1	4	3	
283	45	1	4	3	
284	25	1	4	8	
285	23	2	4	8	
286	40	2	6	1	
287	27	1	3	4	
288	31	2	3	8	
289	16	2	4	3	
290	33	1	4	3	
291	27	1	6	4	
292	36	1	4	3	
293	30	2	4	8	
294	31	1	3	4	
295	55	1	6	1	
296	42	2	4	3	
297	33	1	4	3	
298	43	2	3	3	
299	33	1	6	3	
300	23	1	3	3	

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN TRIWULAN III TAHUN 2021

(SESUAI PERMENPAN DAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017)

Nilai IKM

86,81

- TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
- MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
- AGAR TERUS MEMPERBAIKI
- DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**NAMA LAYANAN : DOKUMEN KEPENDUDUKAN
RESPONDEN**

JUMLAH : 300 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 188 ORANG P = 122 ORANG

PENDIDIKAN :

SD	=	37 ORANG
SMP	=	43 ORANG
SMA	=	126 ORANG
DIII	=	31 ORANG
S1	=	59 ORANG
S2	=	4 ORANG

Periode survei : (01-07-2021) s/d (30-09-2021)

