

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



**TAHUN 2020
TRIWULAN 4**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Purwodadi
Pada Hari Jum'at, 08 Januari 2021

Ketua Tim Survei

Kepala Dinas

Arief Orbandhi, SH
NIP. 19670328 199401 1 002

Achmad Basuki Mulyono, S.Sos., MM
NIP. 19650530 198607 1 0011

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum, Warahmatullahi. Wabarakatuh

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Triwulan 4 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 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, 08 Januari 2020

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
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	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN DISPENDUKCAPIL KAB GROBOGAN)	10
A. Persyaratan	11
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
C. Waktu Penyelesaian.....	13
D. Biaya/Tarif	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
F. Kompetensi Pelaksana	16
G. Perilaku Pelaksana	17
H. Sarana dan Prasarana.....	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi	22
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 23

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	15
12. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
13. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
14. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	18

15.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
-----	---	----

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	12
3.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	13
4.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
5.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
6.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
7.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
8.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	18
9.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19

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 Oktober - Desember 2020.

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. 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*.

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 150 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	35	23,3%
2	21-30	58	38,7%
3	31-40	28	18,7%
4	41-50	26	17,3%
5	51-60	3	2%
6	61≥	0	0%
7	Tidak mencantumkan Usia	-	-
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **21 - 30 tahun** sebanyak **58 orang (38,7%)**.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	94	62,7%
2	Perempuan	56	37,3%
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 **94 orang (62,7%)**.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	29	19,3%
3	SLTP/SMP	27	18,0%
4	SLTA/SMA	64	42,7%
5	DIPLOMA	9	6,0%
6	SARJANA	19	12,7%
7	PASCA SARJANA	2	1,3%
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 **64 orang (42,7%)**.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	5	3,3%
2	TNI/Polri	0	0%
3	Pegawai Swasta	57	38%
4	Wiraswasta/usahawan	41	27,3%
5	Petani/nelayan	0	0%
6	Pedagang	0	0%
7	Pelajar/mahasiswa	19	12,7%
8	Lainnya	28	18,7%

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

9	Tidak mencantumkan pekerjaan	-	-
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dengan pilihan Pegawai Swasta sebanyak **57 orang (38%)**.

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

A. RUANG LINGKUP

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 **85,79%** 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	3,430	Baik	3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,302	Baik	6
3.	Waktu Penyelesaian	3,242	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,913	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,322	Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,376	Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,262	Baik	7
8.	Sarana dan Prasarana	3,248	Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,792	Sangat Baik	2

1. Persyaratan

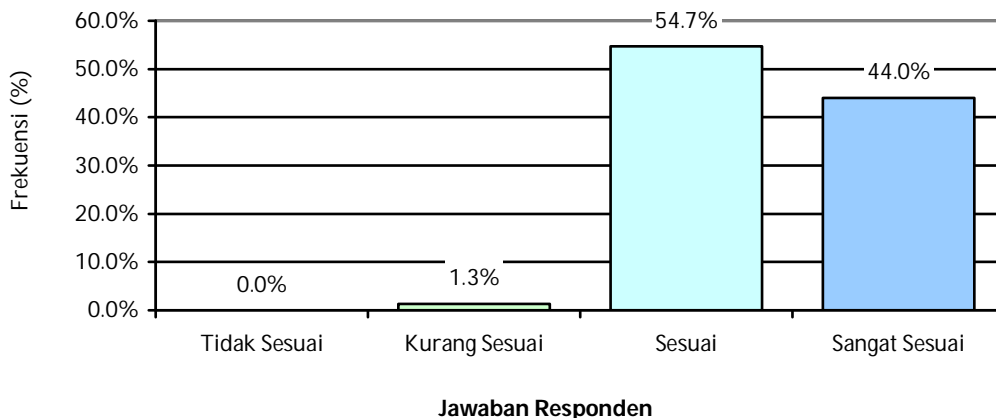
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,430** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	66	44,0
2.	Mudah	3	82	54,7
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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

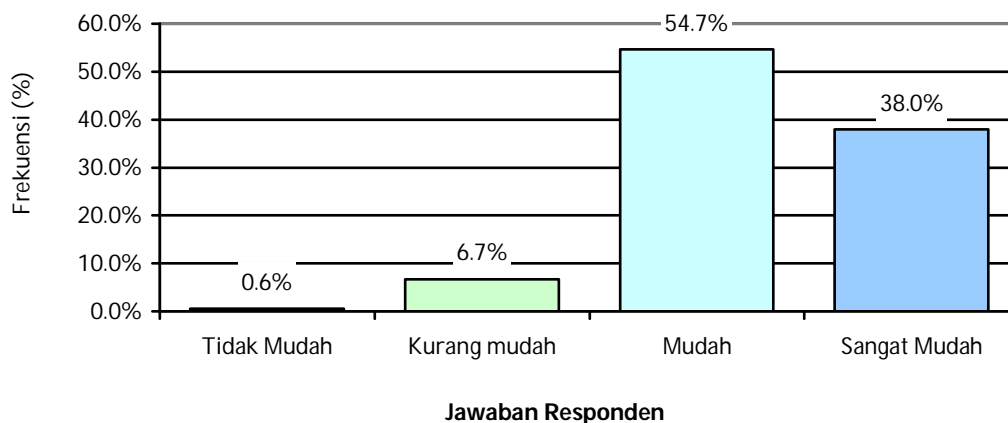
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,302** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan 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	57	38,0
2.	Baik	3	82	54,7
3.	Cukup Baik	2	10	6,7
4.	Tidak Baik	1	1	0,6
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: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian

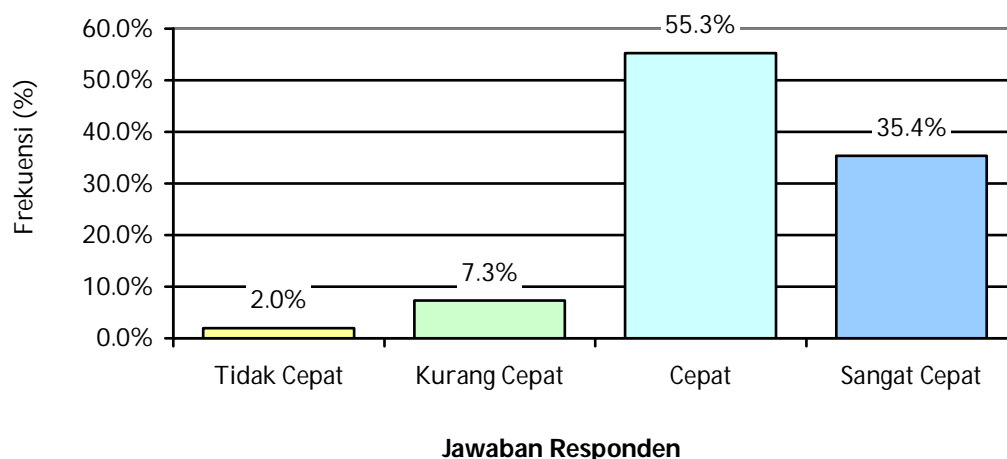
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,107** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	53	35,4
2.	Cepat	3	83	55,3
3.	Cukup Cepat	2	11	7,3
4.	Lambat	1	3	2,0
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 Penyelesaian

4. Biaya/Tarif

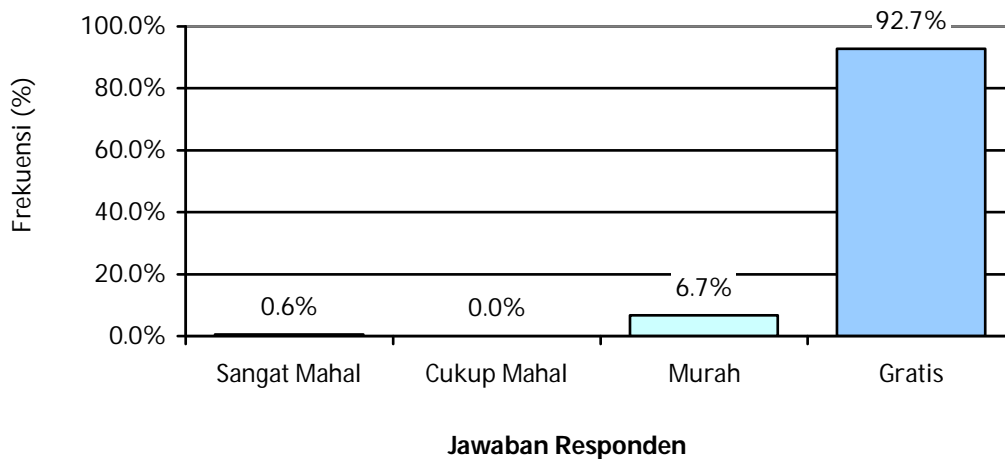
Biaya/Tarif tidak ada dalam seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan atau dengan kata lain **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,960** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat 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	139	92,7
2.	Murah	3	10	6,7
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	1	0,6
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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

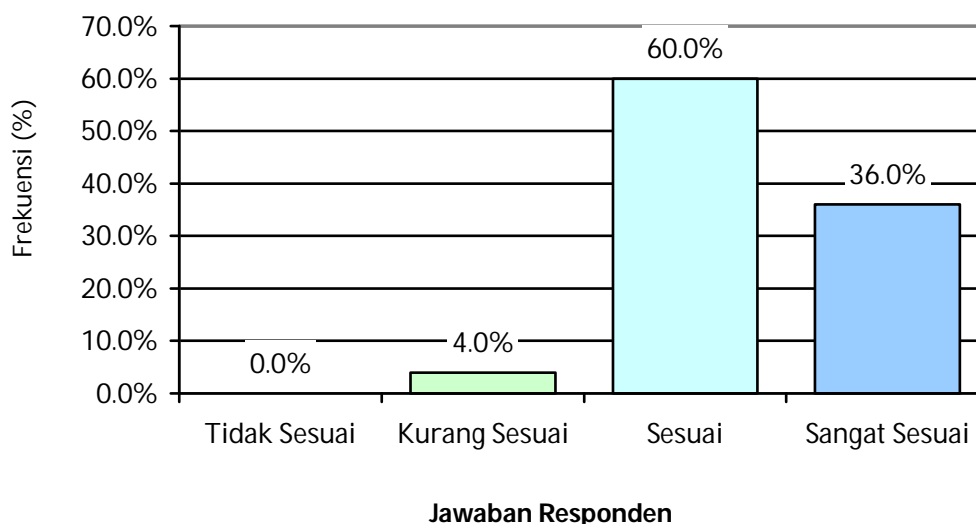
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,347** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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
Keputusan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	54	36,0
2.	Memuaskan	3	90	60,0
3.	Cukup Memuaskan	2	6	4,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			150	100,0

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



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

6. Kompetensi Pelaksana

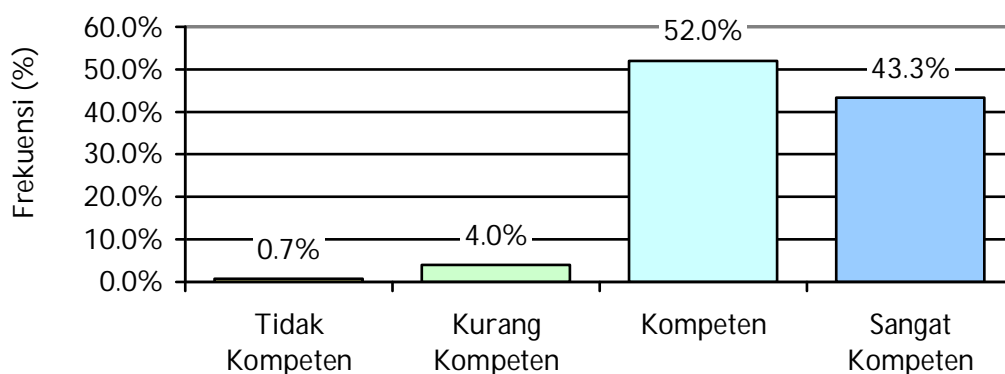
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,313** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	65	43,3
2.	Mampu	3	78	52,0
3.	Kurang Mampu	2	6	4,0
4.	Tidak Mampu	1	1	0,7
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

7. Perilaku Pelaksana

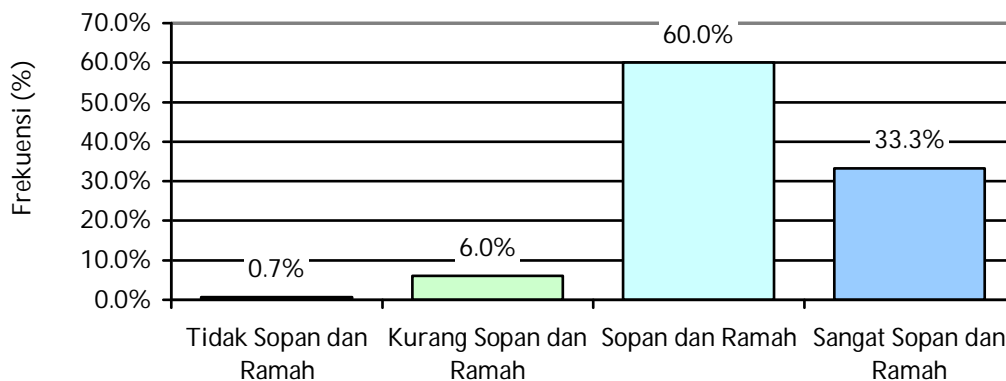
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,333** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, 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	50	33,3
2.	Baik	3	90	60,0
3.	Cukup Baik	2	9	6,0
4.	Tidak Baik	1	1	0,7
Jumlah			150	100,0

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



Jawaban Responden

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

8. Sarana dan Prasarana

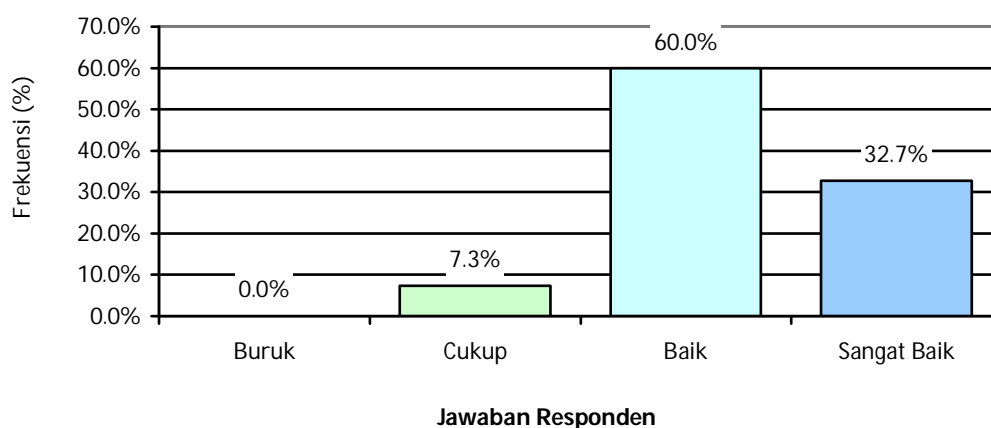
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,293** 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	49	32,7
2.	Memuaskan	3	90	60,0
3.	Cukup Memuaskan	2	11	7,3
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.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

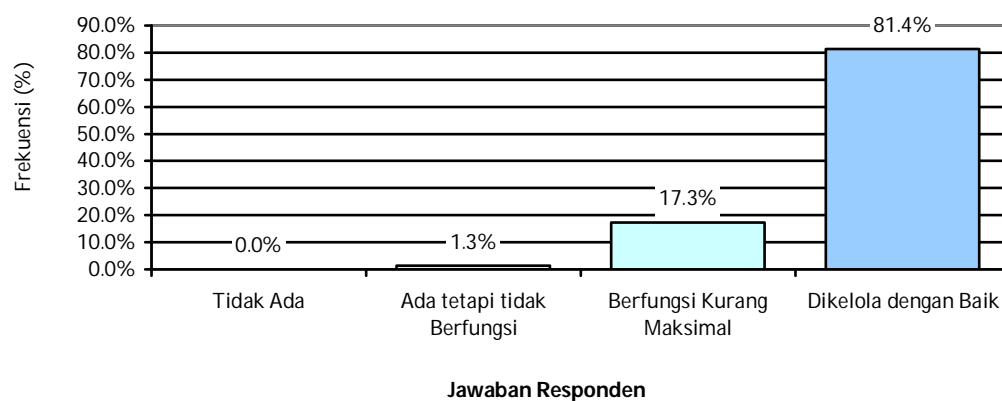
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,820** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan 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	122	81,4
2.	Baik	3	26	17,3
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

B. Hasil Survey 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. Pelayanan sangat baik, dan tidak mengecewakan, tapi menunggu lama
2. Kursi tunggu harap ditambah.
3. Pelayanan dan sarana dalam penanganan informasi sangat baik.
4. Pelayanan sudah cukup baik, agar lebih ditingkatkan lagi.
5. Mohon untuk pendaftaran online akta kelahiran verifikasi dipercepat, mosok 1 minggu belum jadi.
6. Pertahankan pelayanan yang sudah bagus agar makin bagus dan nyaman.
7. Mohon petunjuk informasinya dibuat lebih jelas dan besar sehingga pemohon tidak bingung.
8. Untuk proses verifikasi lamban, kurang cepat tidak sesuai dengan visi misi dukcapil, apalagi untuk akte kelahiran.
9. Terima kasih dukcapil ambil surat pindah sangat cepat prosesnya.
10. Mohon petugas informasi jangan sampai kosong karena banyak pemohon.
11. Saat pendaftaran secara online, saat pengisian tanggal harus geser satu sehingga menjadi tidak efisien waktu.
12. Untuk diperbaiki masalah ukuran pengupload foto di e-simpel
13. Parkiran kalau hujan becek, mohon diperbaiki.

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 **85,79** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berada pada kategori BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berada pada kategori BAIK
3. Waktu penyelesaian 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 BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan pada kategori BAIK
8. Sarana dan Prasarana 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 **"PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN"**, 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 PENYELESAIAN**", "**SARANA DAN PRASARANA**", dan "**PERILAKU PELAKSANA**". Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada peringkat tiga terendah.

Ruang lingkup yang lain, seperti: "**SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**", "**PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN**", dan "**KOMPETENSI PELAKSANA**" juga perlu ditingkatkan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Mengevaluasi Waktu Penyelesaian pencetakan dokumen kependudukan, target waktu penyelesaian berpedoman pada jam pelayanan, waktu pencetakan, waktu penyelesaian 1 x 24 jam.
2. Meningkatkan kualitas fasilitas sarana dan prasarana, sehingga masyarakat yang datang ke Dinas merasa lebih nyaman dan puas.
3. Mengevaluasi perilaku pelaksana dengan mengadakan sosialisasi kode etik pegawai, menerapkan reward dan punishment.
4. Mengevaluasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan melaksanakan sosialisasi baik melalui media social (facebook, twitter, instagram), Website Dinas, pemasangan baliho, penyebaran leaflet di kantor-kantor yang menyelenggarakan pelayanan publik.
5. Mengevaluasi Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan melaksanakan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur minimal 1 (satu) tahun sekali.
6. Meningkatkan kompetensi Sumber Daya manusia, terutama pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat, melalui pengiriman sebagai peserta bimtek teknis front office, bimtek service excellence, bimtek SIAK dan lain-lain.
7. Mengevaluasi Persyaratan melalui monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan, menyesuaikan dengan regulasi dan perkembangan kebijakan Pemerintah.
8. Mengevaluasi Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan, dengan melaksanakan monev dan peningkatan kualitas SDM pengelolanya.
9. Mengevaluasi Pelaksanaan sosialisasi tentang informasi Biaya/ Tarif Rp. 0,- (GRATIS) dalam pengurusan dokumen kependudukan agar tepat sasaran dan menindak tegas praktek percaloan.