

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017



**TAHUN 2021  
TRIWULAN 1**

**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 Kamis, 8 April 2021

Ketua Tim Survei

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

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 2021 Triwulan 1 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 April 2021

**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
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran SKM .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>7</b>
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN DISPENDUKCAPIL KAB GROBOGAN) .....</b>	<b>10</b>
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

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	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 Januari – Maret 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. 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 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	58	19,3%
2	21-30	108	36%
3	31-40	70	23,3%
4	41-50	47	15,7%
5	51-60	14	4,7%
6	61≥	3	1%
7	Tidak mencantumkan Usia		0
Jumlah		300	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **21 - 30 tahun** sebanyak **108 orang (36%)**.

##### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	198	66%
2	Perempuan	102	34%
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 **198 orang (66%)**.

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	46	15,3%
3	SLTP/SMP	50	16,7%
4	SLTA/SMA	125	41,7%
5	DIPLOMA	20	6,7%
6	SARJANA	55	18,3%
7	PASCA SARJANA	4	1,3%
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	-	-
Jumlah		300	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **SLTA/SMA** sebanyak **125 orang (41,7%)**.

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	7	2,3%
2	TNI/Polri	2	0,6%
3	Pegawai Swasta	95	31,7%
4	Wiraswasta/usahawan	77	25,7%
5	Petani/nelayan	0	0%
6	Pedagang	0	0%
7	Pelajar/mahasiswa	42	14%
8	Lainnya	77	25,7%



## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

9	Tidak mencantumkan pekerjaan	-	-
Jumlah		300	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dengan pilihan Pegawai Swasta sebanyak **95 orang (31,7%)**.

**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 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 **86,11%** 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	3,255	Baik	8
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,242	Baik	9
3.	Waktu Penyelesaian	3,275	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,993	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,383	Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,349	Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,342	Baik	5
8.	Sarana dan Prasarana	3,322	Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,839	Sangat Baik	2

## 1. Persyaratan

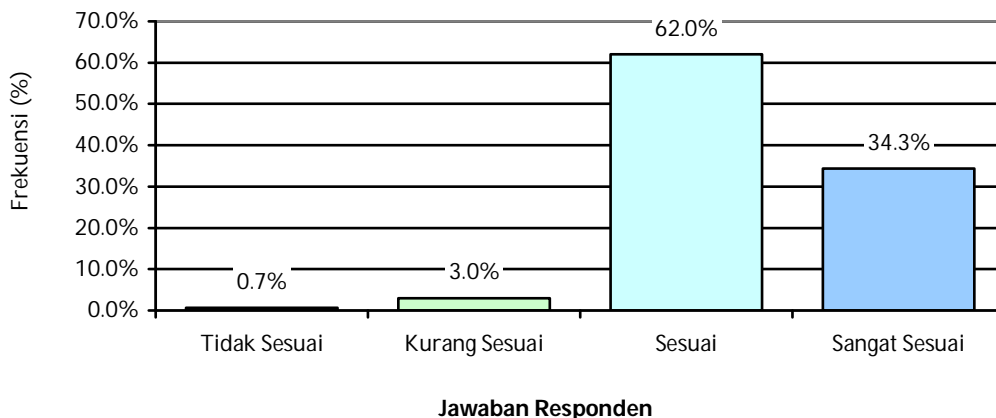
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,255** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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  
Keputusan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	103	34,3
2.	Mudah	3	186	62
3.	Kurang Mudah	2	9	3
4.	Tidak Mudah	1	2	0,7
Jumlah			300	100,0

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



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

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

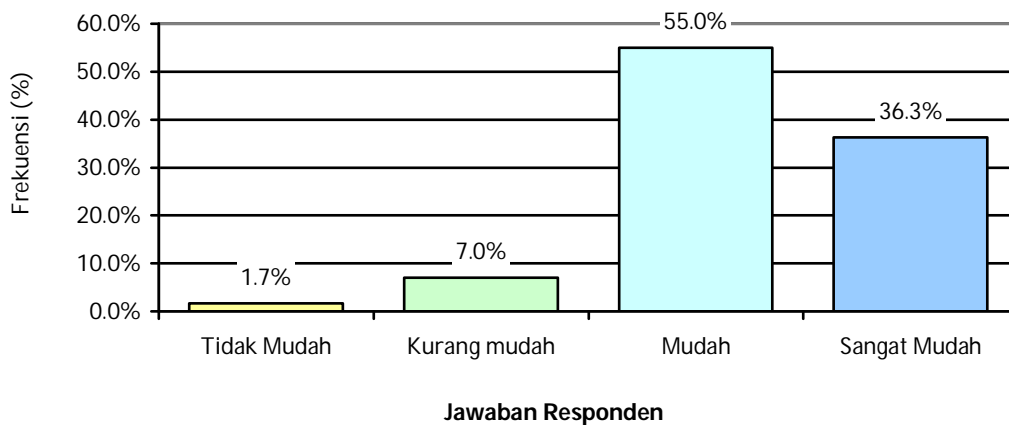
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,242** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan 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	109	36,3
2.	Baik	3	165	55
3.	Cukup Baik	2	21	7
4.	Tidak Baik	1	5	1,7
Jumlah			300	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

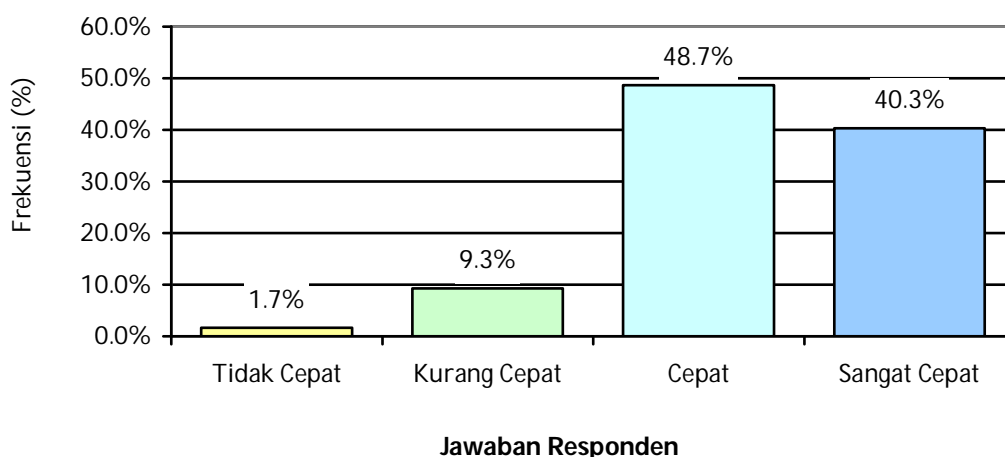
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,275** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	121	40,3
2.	Cepat	3	146	48,7
3.	Cukup Cepat	2	28	9,3
4.	Lambat	1	5	1,7
Jumlah			300	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

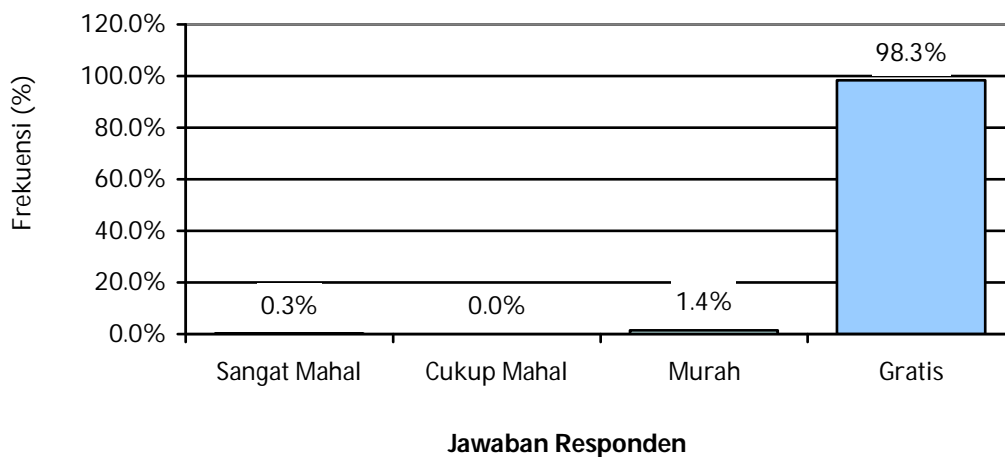
Biaya/Tarif tidak ada dalam seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan atau dengan kata lain **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,993** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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	295	98,3
2.	Murah	3	4	1,4
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	1	0,3
Jumlah			300	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

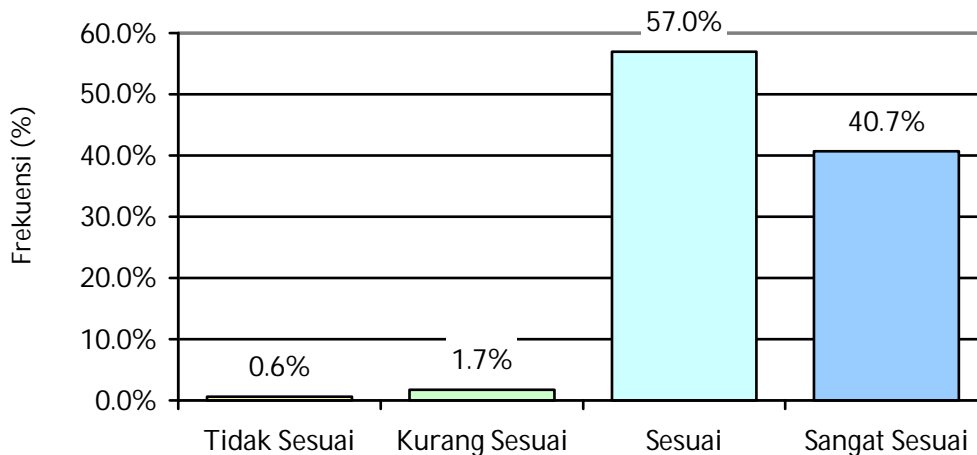
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,383** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	122	40,7
2.	Memuaskan	3	171	57,0
3.	Cukup Memuaskan	2	5	1,7
4.	Tidak Memuaskan	1	2	0,6
Jumlah			300	100,0

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



### Jawaban Responden

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

## 6. Kompetensi Pelaksana

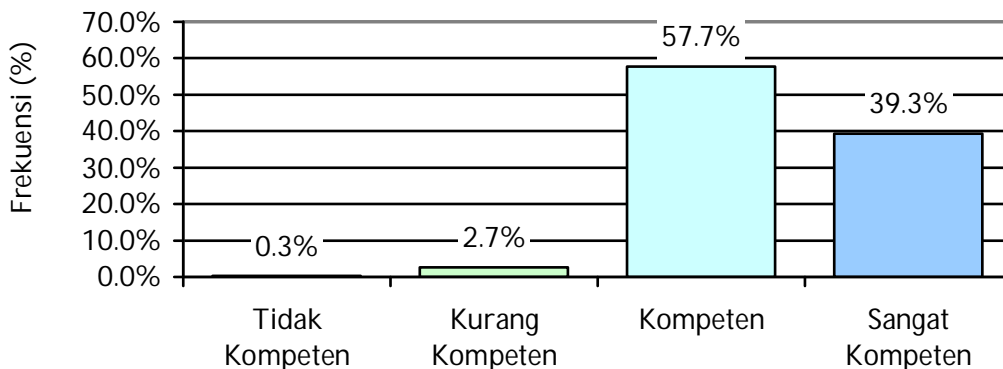
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,349** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	118	39,3
2.	Mampu	3	173	57,7
3.	Kurang Mampu	2	8	2,7
4.	Tidak Mampu	1	1	0,3
Jumlah			300	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

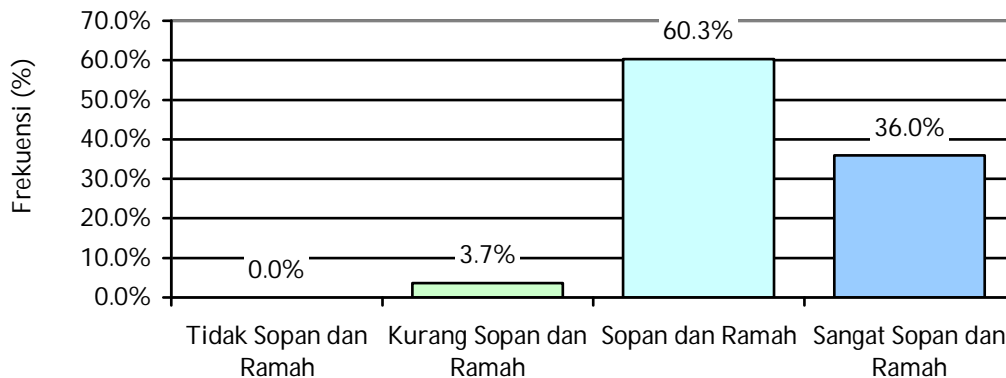
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,342** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, 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	108	36
2.	Baik	3	181	60,3
3.	Cukup Baik	2	11	3,7
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			300	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

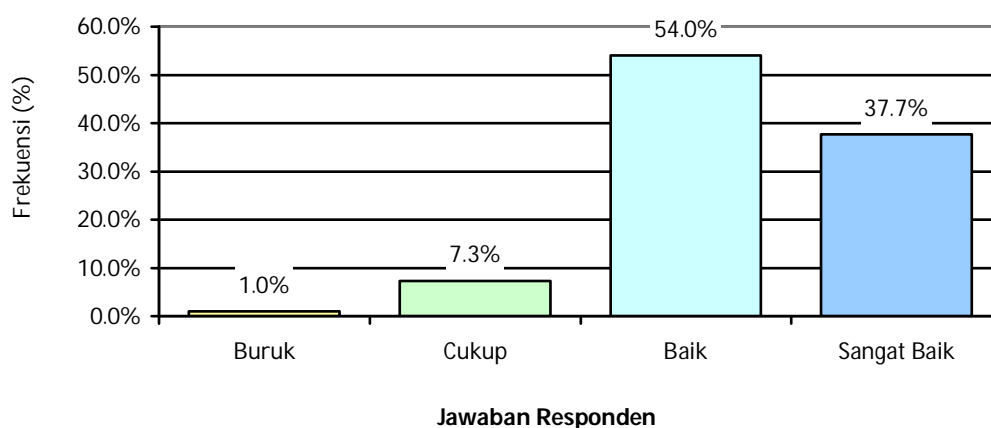
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,322** 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	111	37
2.	Memuaskan	3	164	54,7
3.	Cukup Memuaskan	2	22	7,3
4.	Tidak Memuaskan	1	3	1,0
Jumlah			300	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

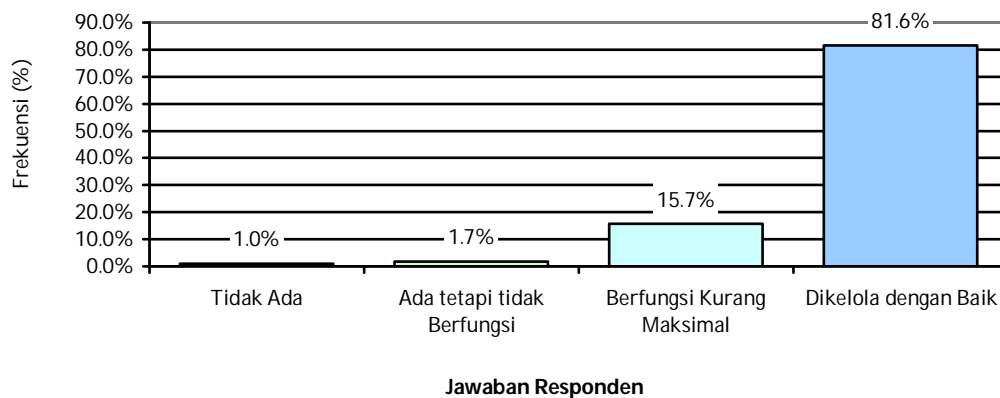
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,839** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan 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	245	81,6
2.	Baik	3	47	15,7
3.	Cukup Baik	2	5	1,7
4.	Tidak Baik	1	3	1
Jumlah			300	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 sudah cepat, sangat baik
2. Pelayanan dan prasarana sangat baik.
3. Layanan sudah baik sekali, cepat dan pegawai yang menangani tanggap. Tetap tingkatkan dalam pelayanan
4. Pelayanan sudah baik, semoga selalu memberikan pelayanan yang memuaskan dan ramah terhadap masyarakat.
5. Sebaiknya ada petunjuk misal 1. Loker akta 2. Loker KTP 3. Loker legalisasi, agar para pengunjung baru tidak bingung.
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 lambat, kurang cepat tidak sesuai dengan visi misi dukcapil, apalagi untuk akte kelahiran.
9. Nyaman dan teratur.
10. Ditingkatkan lagi yang terbaik.

**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 **86,11** 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 "**PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN**".

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup "**SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**" "**PERSYARATAN**", dan "**WAKTU PENYELESAIAN**". Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada peringkat tiga terendah.

Ruang lingkup yang lain, seperti: "**SARANA DAN PRASARANA**", "**PERILAKU PELAKSANA**", dan "**KOMPETENSI PELAKSANA**" juga perlu ditingkatkan.

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

1. Melaksanakan Monitoring dan evaluasi terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur melalui Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan melaksanakan sosialisasi baik melalui media social (facebook, twitter, instagram), Website Dinas, pemasangan baliho, penyebaran leaflet di kantor-kantor yang menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Mengevaluasi Persyaratan melalui monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan, menyesuaikan dengan regulasi dan perkembangan kebijakan Pemerintah.
3. Mengevaluasi Waktu Penyelesaian pencetakan dokumen kependudukan, target waktu penyelesaian berpedoman pada jam pelayanan, waktu pencetakan, waktu penyelesaian 1 x 24 jam.
4. Meningkatkan kualitas fasilitas sarana dan prasarana, sehingga masyarakat yang datang ke Dinas merasa lebih nyaman dan puas.
5. Mengevaluasi perilaku pelaksana dengan mengadakan sosialisasi kode etik pegawai, menerapkan reward dan punishment.
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 Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan melaksanakan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur minimal 1 (satu) tahun sekali.
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 praktik percaloan