

# LAPORAN

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017



**TAHUN 2021  
TRIWULAN II**

**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, 15 Juli 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 II 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, 15 Juli 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 .....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>3</b>
A. Metode Survei .....	3
B. Teknik Pengumpulan Data .....	3
C. Variabel Pengukuran SKM .....	3
D. Teknik Analisis Data .....	4
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>6</b>
A. Umur .....	6
B. Jenis Kelamin .....	6
C. Pendidikan Terakhir.....	7
D. Pekerjaan Utama.....	7
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN DISPENDUKCAPIL KAB GROBOGAN)</b>	<b>9</b>
A. Persyaratan .....	10
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	11
C. Waktu Penyelesaian.....	12
D. Biaya/Tarif .....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	14
F. Kompetensi Pelaksana .....	15
G. Perilaku Pelaksana .....	16
H. Sarana dan Prasarana.....	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	19

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Tindak lanjut.....	22
 LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	 24

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	6
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	6
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	7
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.....	9
7. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10
8. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	11
9. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	12
10. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	13
11. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	14
12. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	15
13. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	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 April - Juni 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 diikuti 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	71	23,67%
2	21-30	108	36%
3	31-40	67	22,34%
4	41-50	46	15,33%
5	51-60	4	1,33%
6	61≥	4	1,33%
7	Tidak mencantumkan Usia	0	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	190	63,33%
2	Perempuan	110	36,67%
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 **190 orang (63,33%)**.

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	45	15%
3	SLTP/SMP	61	20,33%
4	SLTA/SMA	130	43,33%
5	DIPLOMA	9	3%
6	SARJANA	52	17,34%
7	PASCA SARJANA	3	1%
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 **130 orang (43,33%)**.

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	9	3%
2	TNI/Polri	2	0,67%
3	Pegawai Swasta	105	35%
4	Wiraswasta/usahawan	52	17,33%
5	Petani/nelayan	0	0%
6	Pedagang	0	0%
7	Pelajar/mahasiswa	54	18%
8	Lainnya	78	26%

## 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 **105 orang (35%)**.



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

**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 **86,99%** 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	3,396	Baik	4
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,389	Baik	5
3.	Waktu Penyelesaian	3,376	Baik	6
4.	Biaya/Tarif	3,946	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,403	Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,349	Baik	8
7.	Perilaku Pelaksana	3,369	Baik	7
8.	Sarana dan Prasarana	3,295	Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,792	Sangat Baik	2

## 1. Persyaratan

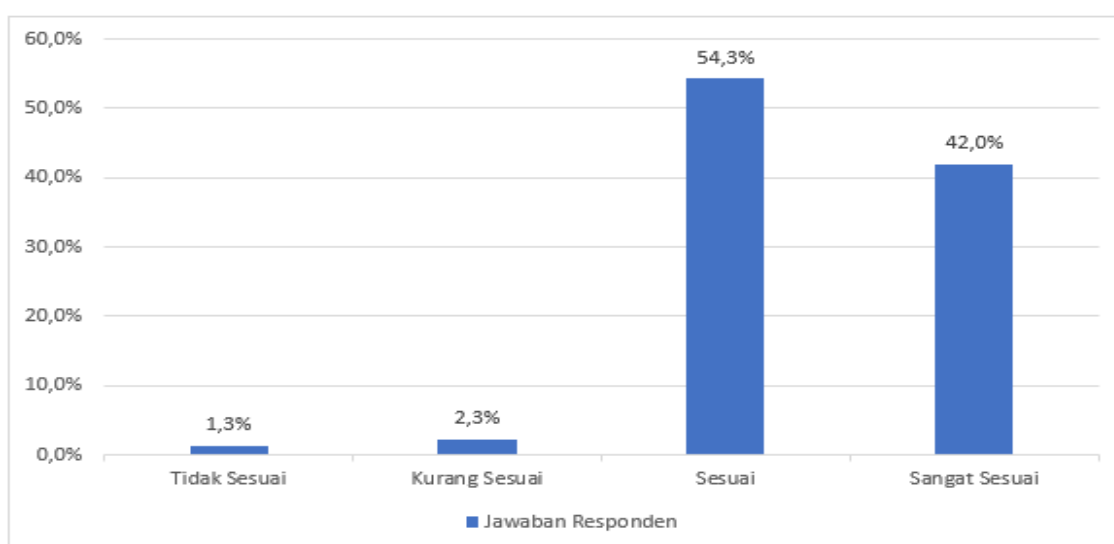
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,396** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	126	42,00
2.	Mudah	3	163	54,33
3.	Kurang Mudah	2	7	2,34
4.	Tidak Mudah	1	4	1,33
Jumlah			300	100,00

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

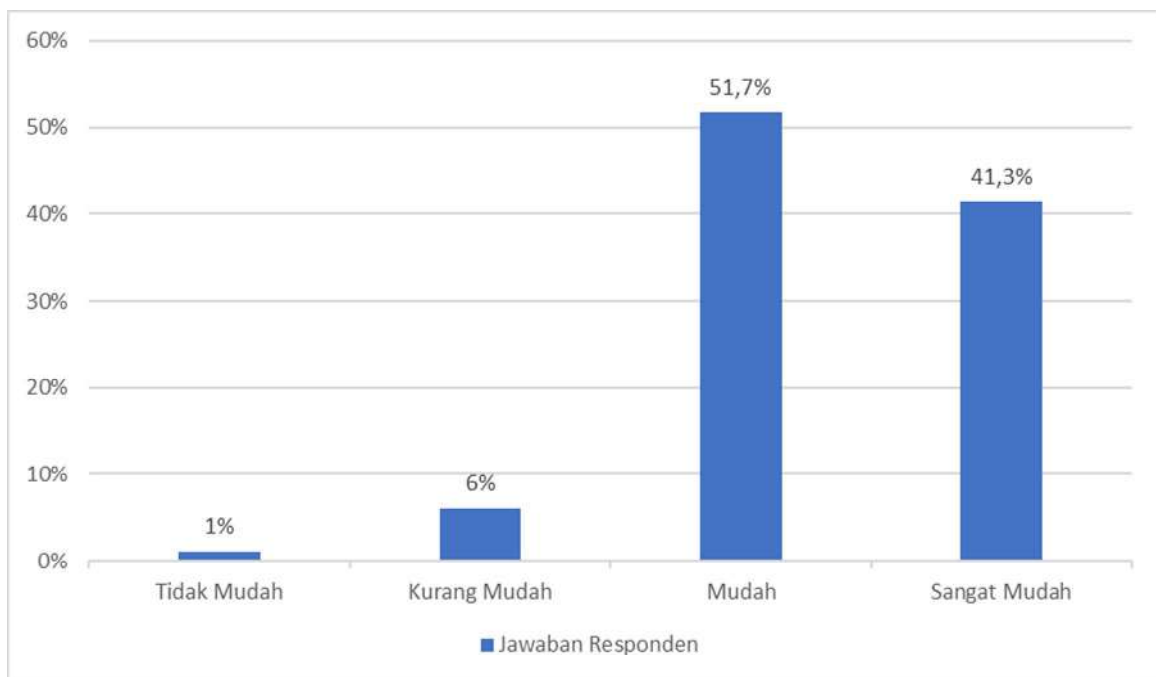
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,389** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan 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	124	41,33
2.	Baik	3	155	51,67
3.	Cukup Baik	2	18	6,00
4.	Tidak Baik	1	3	1,00
Jumlah			300	100,00

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



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

### 3. Waktu Penyelesaian

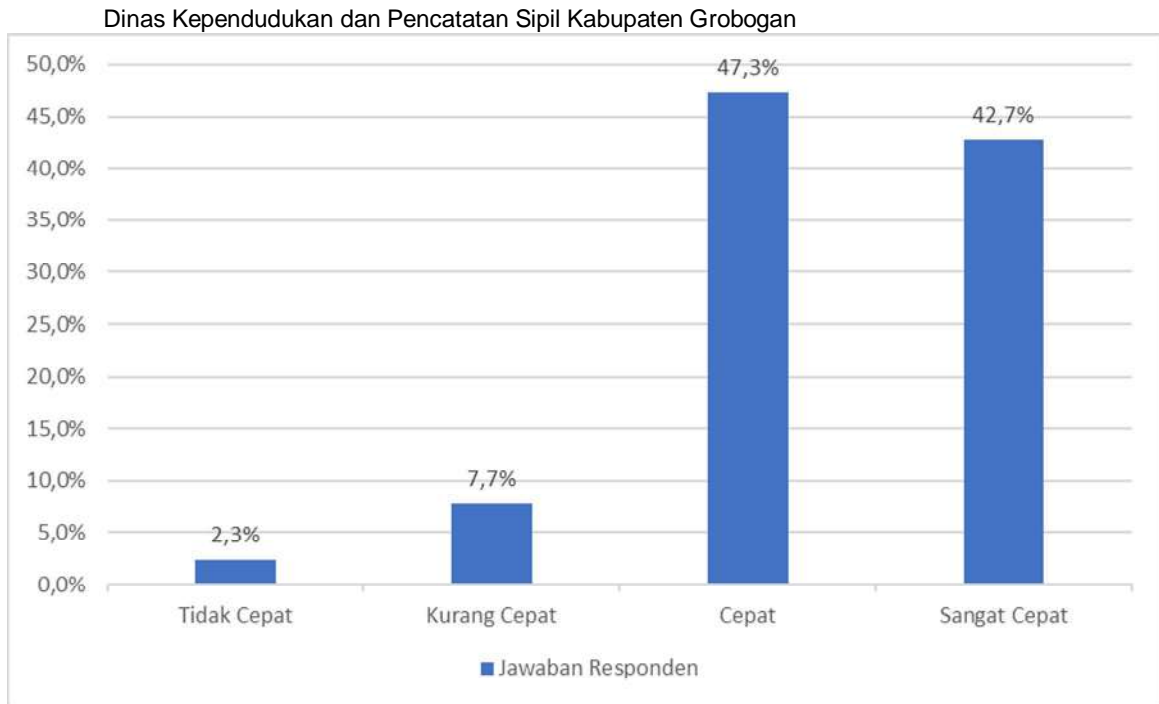
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,376** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori ”**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	128	42,67
2.	Cepat	3	142	47,33
3.	Cukup Cepat	2	23	7,67
4.	Lambat	1	7	2,33
		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

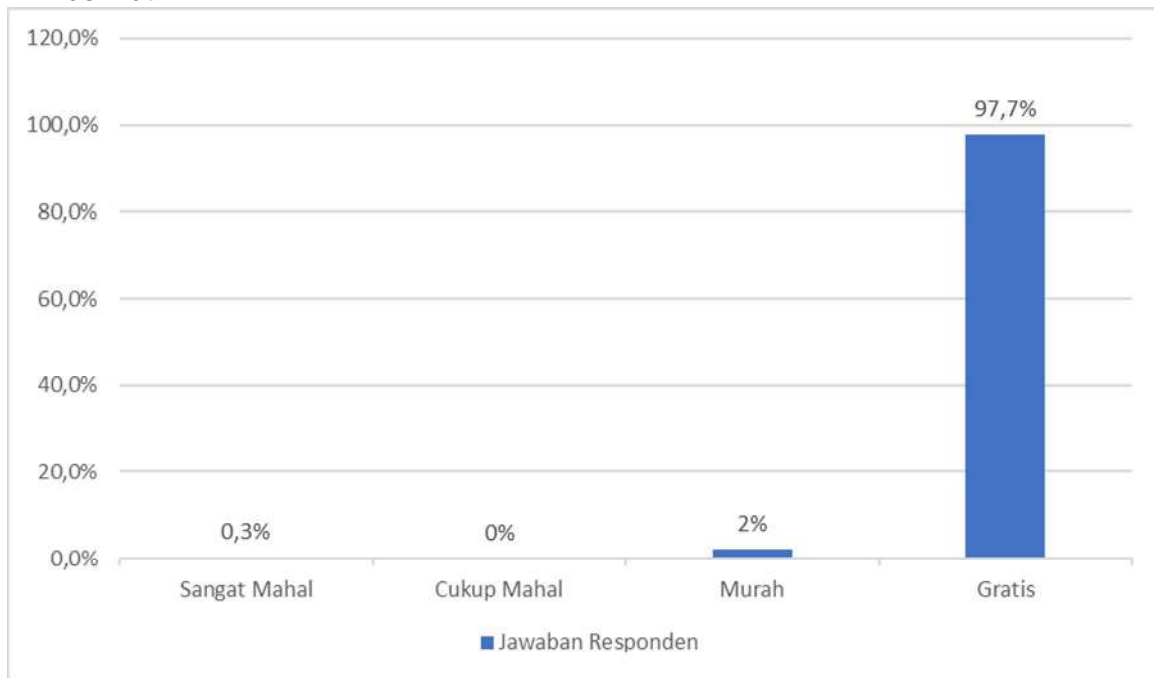
Biaya/Tarif tidak ada dalam seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan atau dengan kata lain **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,946** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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	293	97,67
2.	Murah	3	6	2
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	1	0,33
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

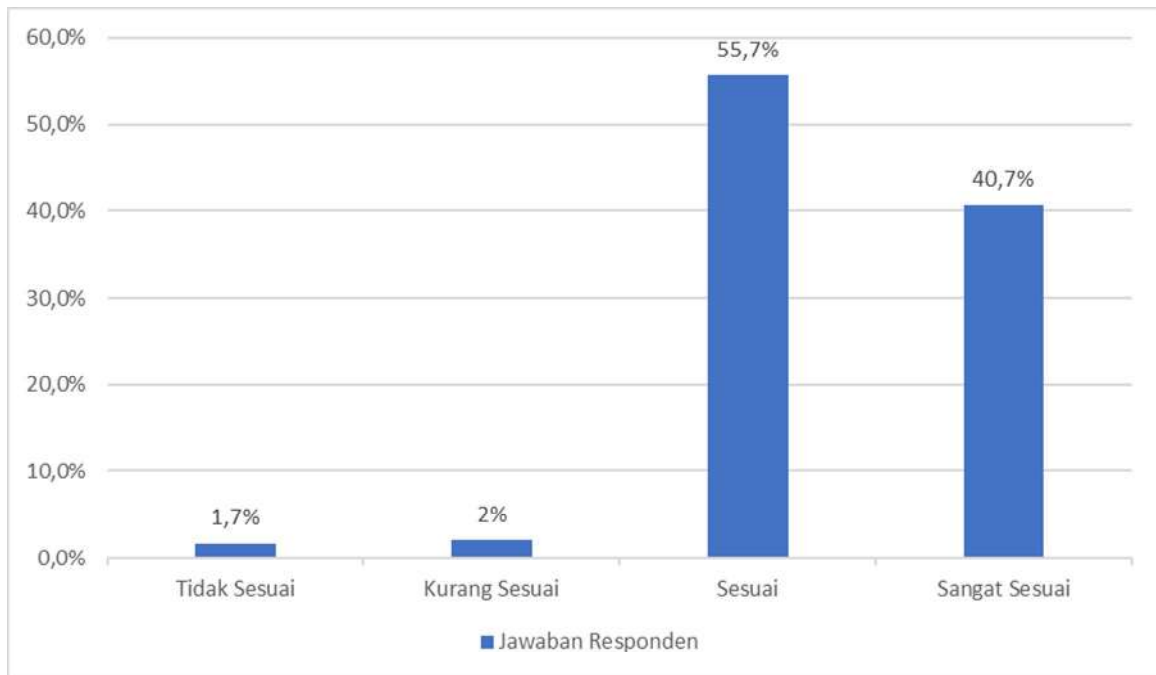
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,403** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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  
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	122	40,67
2.	Memuaskan	3	167	55,67
3.	Cukup Memuaskan	2	6	2
4.	Tidak Memuaskan	1	5	1,66
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

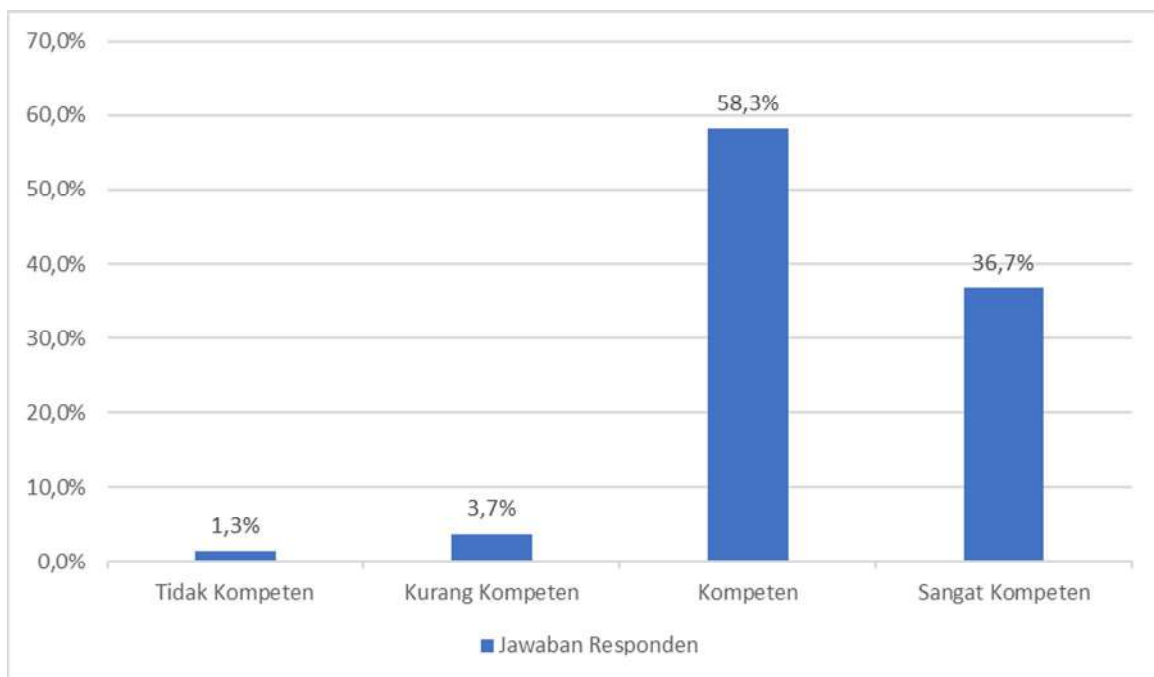
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,349** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	110	36,67
2.	Mampu	3	175	58,33
3.	Kurang Mampu	2	11	3,67
4.	Tidak Mampu	1	4	1,33
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 **3,369** berada pada interval skor 3,0644 s/d



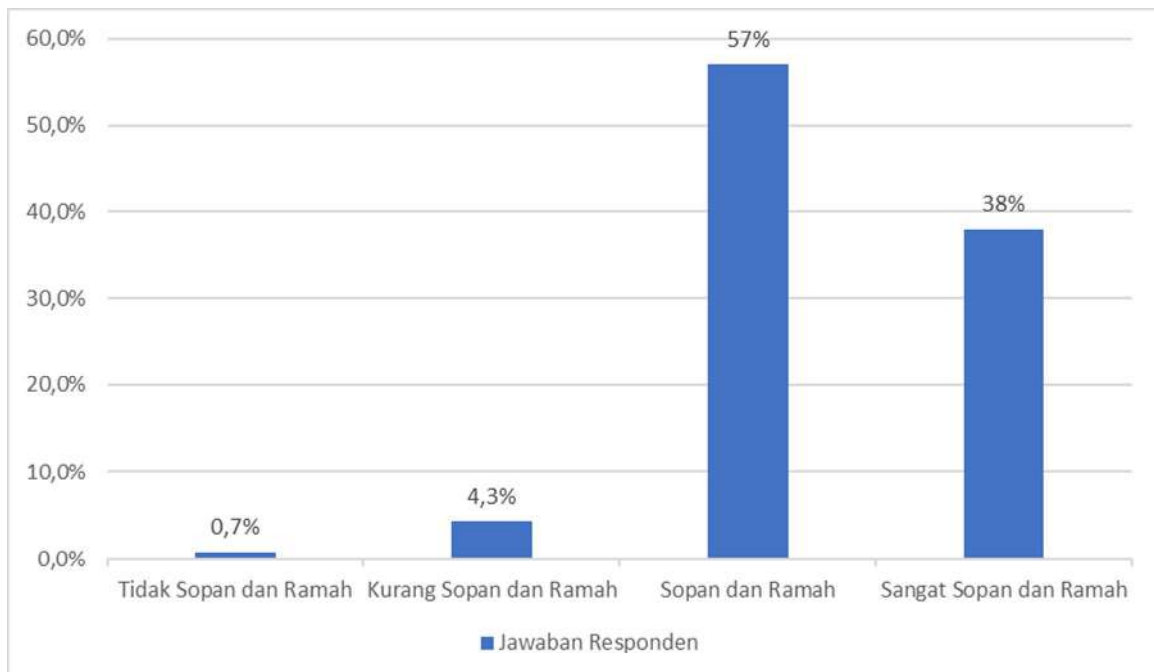
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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	114	38,00
2.	Baik	3	171	57,00
3.	Cukup Baik	2	13	4,33
4.	Tidak Baik	1	2	0,67
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

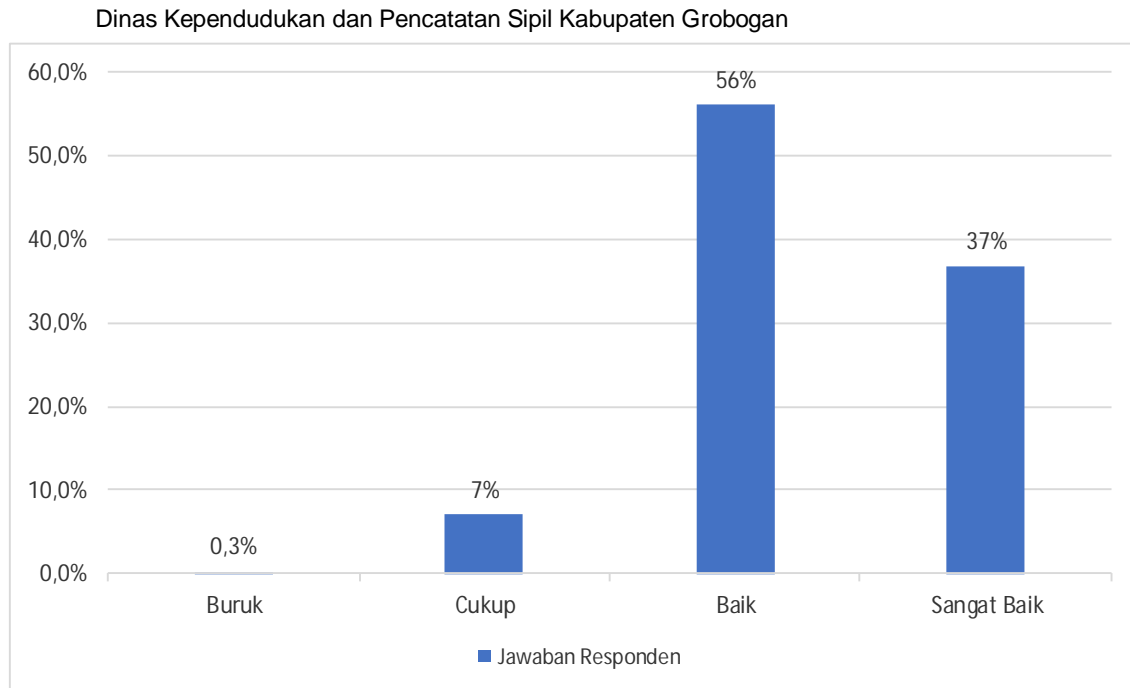
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,295** 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	110	36,67
2.	Memuaskan	3	168	56,00
3.	Cukup Memuaskan	2	21	7,00
4.	Tidak Memuaskan	1	1	0,33
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

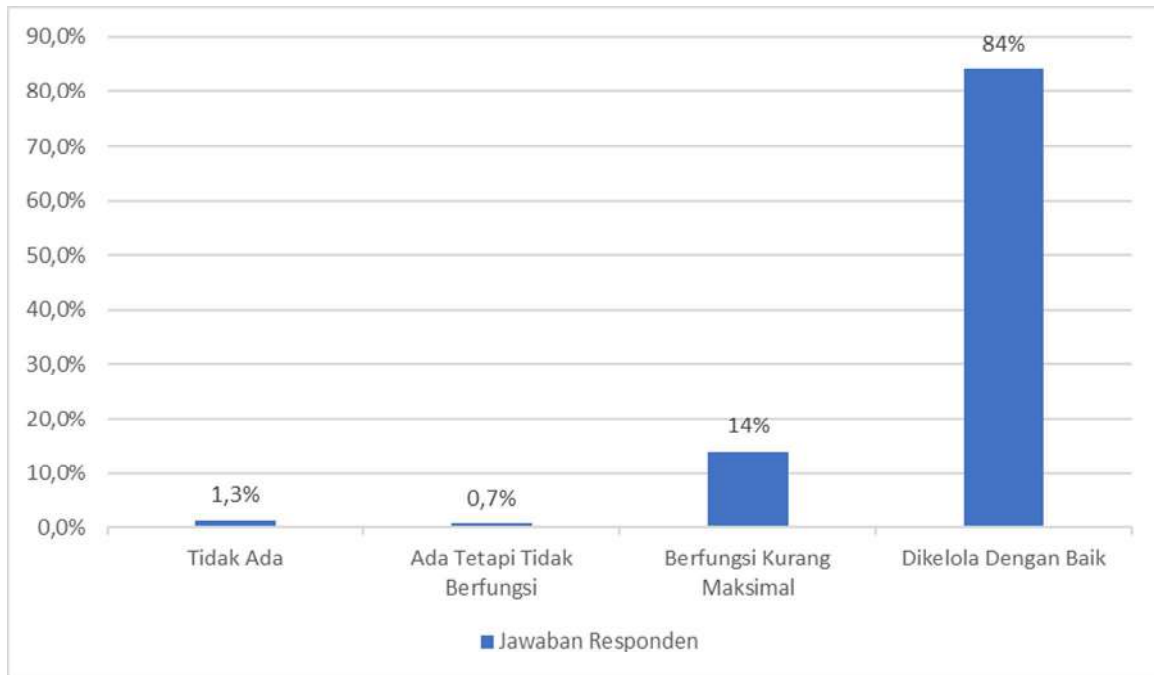
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,792** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan 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	252	84,00
2.	Baik	3	42	14,00
3.	Cukup Baik	2	2	0,67
4.	Tidak Baik	1	4	1,33
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

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, SARAN DAN TINDAK LANJUT**

#### **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 **86,99** 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"**, **"PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN"**, **"PERSYARATAN"**, **"SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR"**, **"WAKTU PENYELESAIAN"**, **"PERILAKU PELAKSANA"**, **"KOMPETENSI PELAKSANA"**, **"SARANA DAN PRASARANA"**.

## B. Saran

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

1. Agar lebih meningkatkan kualitas fasilitas sarana dan prasarana, sehingga pemohon yang datang ke Dinas merasa lebih puas dan nyaman.
2. 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
3. Mengevaluasi perilaku pelaksana dengan mengadakan sosialisasi kode etik pegawai, menerapkan reward dan punishment.
4. Mengevaluasi Waktu Penyelesaian pencetakan dokumen kependudukan, target waktu penyelesaian berpedoman pada jam pelayanan, waktu pencetakan sesuai dengan ketentuan pada Standar Pelayanan.
5. 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.
6. Melaksanakan monitoring dan evaluasi Persyaratan sebagai bahan evaluasi Standar Pelayanan, dengan menyesuaikan regulasi dan perkembangan kebijakan Pemerintah, penyederhanaan persyaratan dengan tetap mengacu pada peraturan yang berlaku.
7. Melaksanakan evaluasi terhadap Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan melaksanakan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur minimal 1 (satu) tahun sekali, dan melaksanakan sosialisasi baik melalui media social (facebook, twitter, instagram), Website Dinas, pemasangan baliho, penyebaran leaflet di kantor-kantor yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Melaksanakan evaluasi terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan, dengan membentuk tim layanan pengaduan yang melibatkan semua bidang dan percepatan respon aduan masyarakat.
9. Melaksanakan evaluasi terhadap informasi tentang tarif pelayanan dan larangan pengurusan melalui Calo, melalui pencetakan banner, spanduk dan leaflet baik di dinas maupun pelayanan di Kecamatan tentang informasi Biaya/ Tarif Rp. 0,- (GRATIS) dalam pengurusan dokumen kependudukan. Disamping itu juga sosialisasi melalui siaran radio baik radio pemerintah maupun swasta. Sehingga

informasi tentang tidak adanya biaya pengurusan dokumen kependudukan agar tepat sasaran dan masyarakat akan sadar mengurus dokumen kependudukannya sendiri dan tidak melalui calo.

### C. Tindak lanjut

Adapun Tindak Lanjut yang telah dilaksanakan berdasarkan hasil survey, sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas fasilitas sarana dan prasarana, sehingga masyarakat yang datang ke Dinas merasa lebih nyaman dan puas, antara lain dengan menyediakan tratag di halaman untuk mengantisipasi antrian agar tetap bisa menjaga proses, menyediakan fasilitas ukur suhu badan, tempat cuci tangan, handsanitizer, toilet yang bersih, pojok baca, charger box, bangku priority untuk lansia, ibu hamil dan pemohon berkebutuhan khusus.
2. Untuk meningkatkan kompetensi Sumber Daya manusia, telah dilaksanakan bimbingan teknis bagi Operator SIAK terkait dengan pelatihan operator POS PAKDE dan Anjungan Dukcapil Mandiri baik yang bertugas di Dinas maupun di kecamatan dengan tetap memperhatikan proses. Disamping itu juga telah dianggarkan Bimtek Service Excellence bagi karyawan, sedangkan pelaksanaannya di rencanakan pada akhir tahun 2021.
3. Mengevaluasi perilaku pelaksana dengan mengadakan sosialisasi kode etik pegawai, menerapkan reward dan punishment, dan menetapkan dan memberikan piagam penghargaan bagi pegawai teladan setiap 1 (satu) bulan sekali.
4. Telah dilaksanakan evaluasi Waktu Penyelesaian pencetakan dokumen kependudukan, target waktu penyelesaian berpedoman pada jam pelayanan, waktu pencetakan sesuai dengan ketentuan pada Standar Pelayanan.
5. Telah dilaksanakan 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.
6. Telah dilaksanakan monitoring dan evaluasi Persyaratan, dengan menyesuaikan regulasi dan perkembangan kebijakan Pemerintah, penyederhanaan persyaratan dengan tetap mengacu pada peraturan yang berlaku.

7. Telah dilaksanakan evaluasi terhadap Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan melaksanakan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur minimal 1 (satu) tahun sekali, dan melaksanakan sosialisasi baik melalui media social (facebook, twitter, instagram), Website Dinas, pemasangan baliho, penyebaran leaflet di kantor-kantor yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Telah dilaksanakan evaluasi terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan, dengan membentuk tim layanan pengaduan yang melibatkan semua bidang dan percepatan respon aduan masyarakat.
9. Telah dilaksanakan evaluasi melalui pencetakan banner, spanduk dan leaflet baik di dinas maupun pelayanan di Kecamatan tentang informasi Biaya/ Tarif Rp. 0,- (GRATIS) dalam pengurusan dokumen kependudukan. Disamping itu juga sosialisasi melalui siaran radio baik radio pemerintah maupun swasta. Sehingga informasi tentang tidak adanya biaya pengurusan dokumen kependudukan agar tepat sasaran dan masyarakat akan sadar mengurus dokumen kependudukannya sendiri dan tidak melalui calo.