



**LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**



**TAHUN
2022**

**TRIWULAN
Satu (I)**



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



**TAHUN 2022
TRIWULAN I**

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, 7 April 2022

Ketua Tim Survei



ARIEF ORBANDHI, SH
NIP. 19670328 199401 1 002

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan



ACHMAD BASUKI MULYONO, S.Sos., MM
NIP. 19650530 198607 1 001

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 2022 Triwulan I Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dapat tersusun.

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

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

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Purwodadi, 7 April 2022

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	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	3
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran SKM	3
D. Teknik Analisis Data	4
BAB III. PROFIL RESPONDEN	6
A. Umur	6
B. Jenis Kelamin	6
C. Pendidikan Terakhir.....	7
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT...	9
A. Analisi Hasil Survei.....	9
B. Rencana Tindak Lanjut.....	21
BAB V. PENUTUP	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi	24
LAMPIRAN	26

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	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.....	8
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	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	18
14. Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	19

15.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20
16.	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan	22
17.	Perbandingan SKM Triwulan I sampai dengan Triwulan IV.....	24

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Persyaratan	10
2.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: 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	16
6.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
7.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
8.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	20
9.	Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Grobogan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

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

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

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

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan

publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan ini dilaksanakan pada bulan Januari – Maret 2022.

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 mengkode 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	18	6
2	21-30	150	50
3	31-40	87	29
4	41-50	37	12,33
5	51-60	6	2
6	61≥	2	0,67
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 **150 orang (50%)**.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	193	64,33
2	Perempuan	107	35,67
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 **193 orang (64,33%)**.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	33	11
3	SLTP/SMP	63	21
4	SLTA/SMA	135	45
5	D1/D2	4	1,33
6	D3	12	4
7	D4/S1	49	16,33
8	S2	4	1,33
9	S3	0	0
10	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 **135 orang (45%)**.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	7	2,33
2	TNI/Polri	4	1,33
3	Pegawai Swasta	134	44,67
4	Wiraswasta/usahawan	70	23,33
5	Petani/nelayan	0	0
6	Pedagang	0	0
7	Pelajar/mahasiswa	10	3,33
8	Lainnya	48	16
9	Tidak mencantumkan pekerjaan	27	9
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dengan pilihan **Pegawai Swasta** sebanyak **134 orang (44,67%)**.

BAB IV

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISA HASIL SURVEI

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 300 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sebesar **86,32** 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	3,317	Baik	9
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,383	Baik	3
3.	Waktu Penyelesaian	3,337	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,937	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,357	Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,347	Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,340	Baik	6
8.	Sarana dan Prasarana	3,327	Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,733	Sangat Baik	2

1. Persyaratan

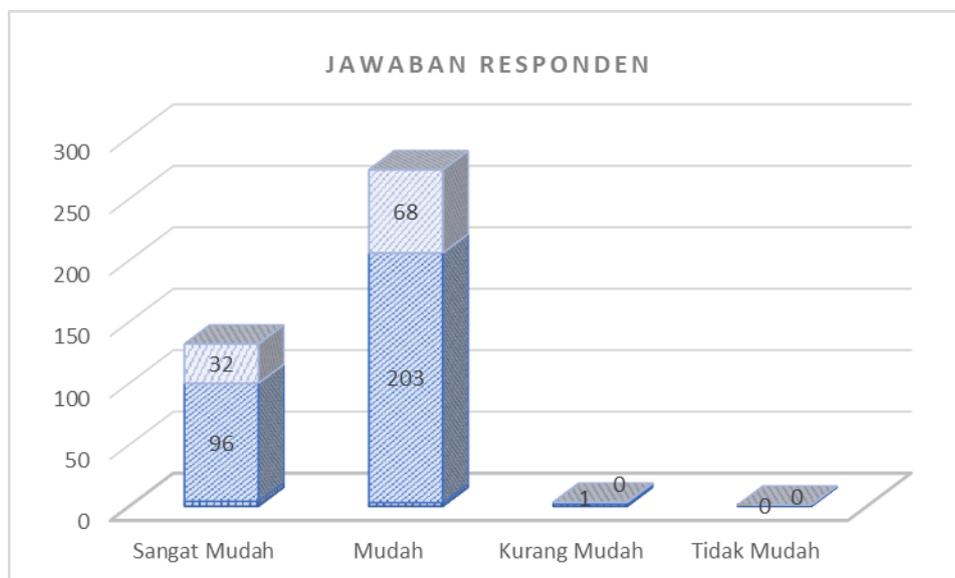
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,317** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	96	32
2.	Mudah	3	203	68
3.	Kurang Mudah	2	1	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			300	100,00

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



Gambar 1.

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

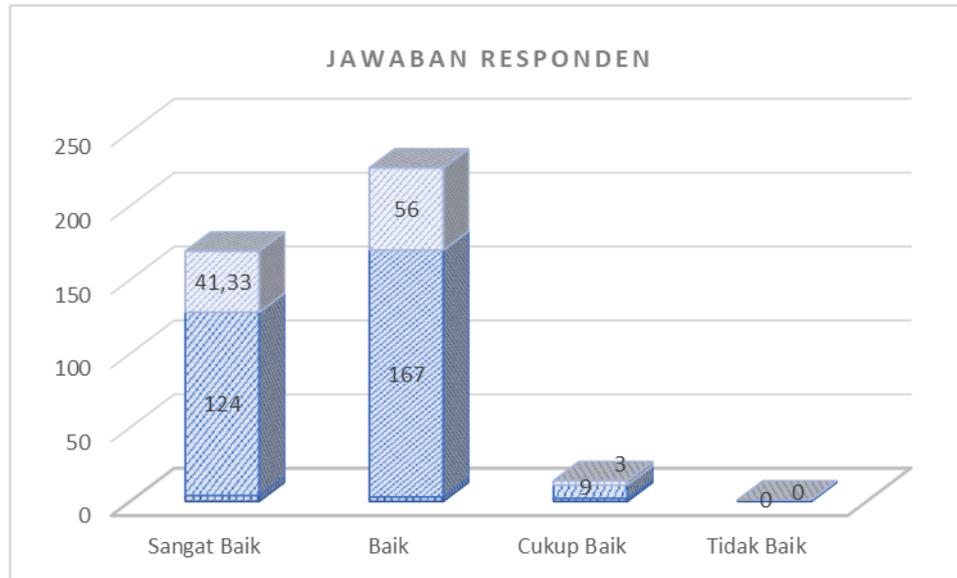
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,383** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan 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	167	56
3.	Cukup Baik	2	9	3
4.	Tidak Baik	1	0	0
		Jumlah	300	100,00

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



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian

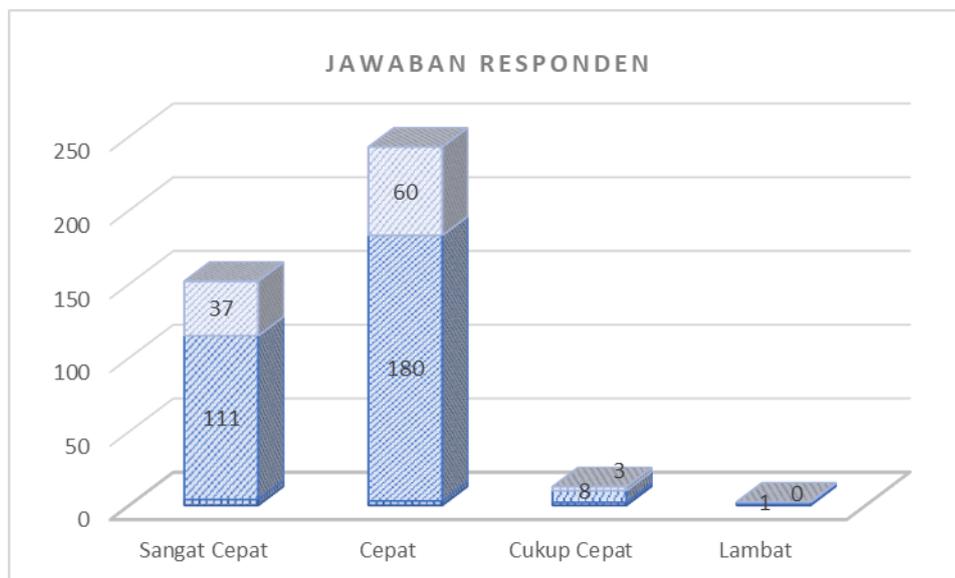
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,337** berada pada interval skor 3,064 s/d 3,532 kategori **"BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	111	37
2.	Cepat	3	180	60
3.	Cukup Cepat	2	8	3
4.	Lambat	1	1	0
		Jumlah	300	100,00

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



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

4. Biaya/Tarif

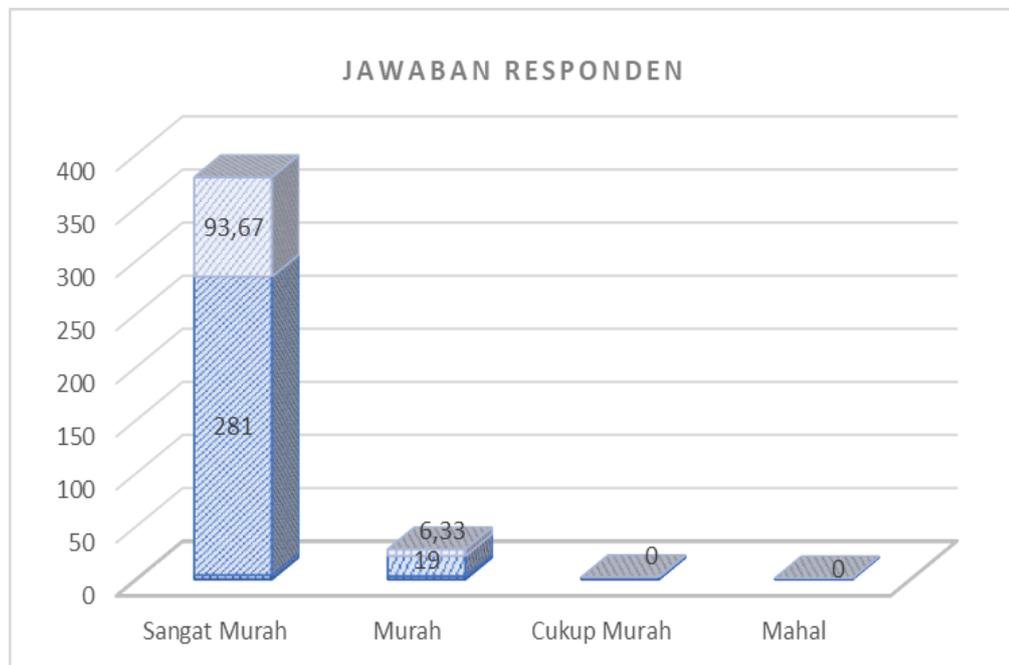
Biaya/Tarif tidak ada dalam seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan atau dengan kata lain **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,937** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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	281	93,67
2.	Murah	3	19	6,33
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			300	100,00

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



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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

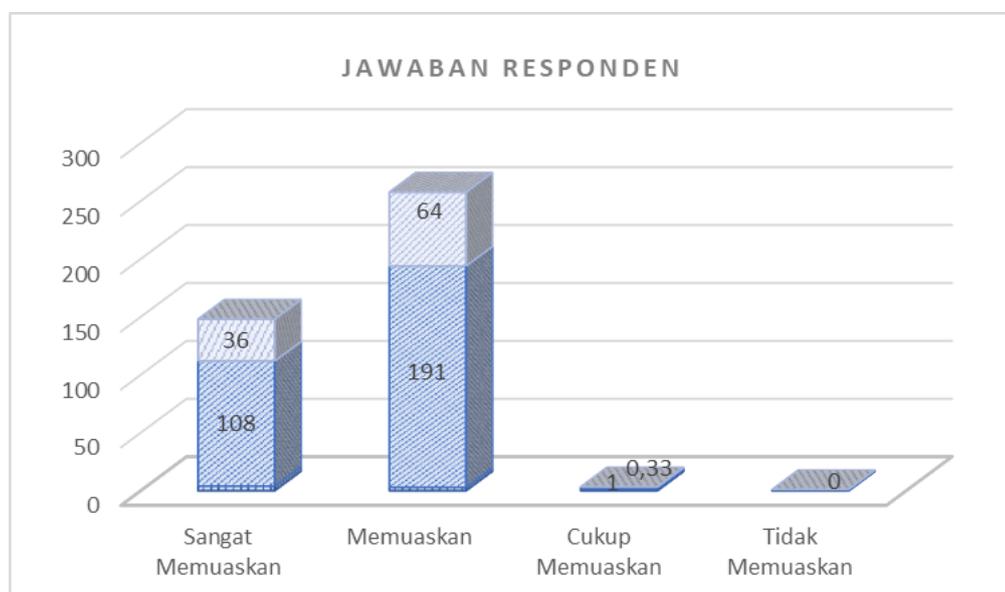
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,357** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	108	36
2.	Memuaskan	3	191	64
3.	Cukup Memuaskan	2	1	0,33
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			300	100,00

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



Gambar 5.

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

6. Kompetensi Pelaksana

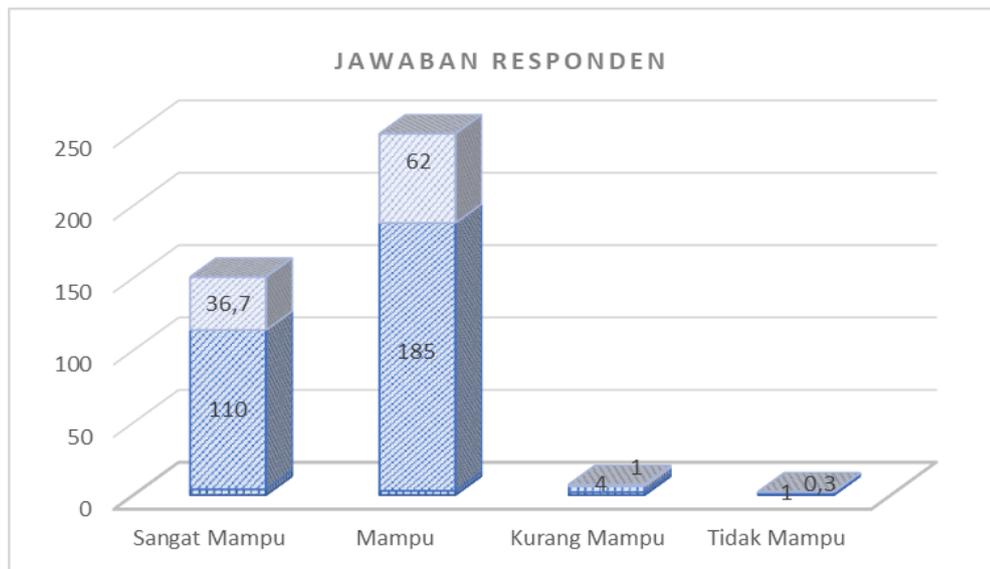
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,347** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	36,7
2.	Mampu	3	185	62
3.	Kurang Mampu	2	4	1
4.	Tidak Mampu	1	1	0,3
		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

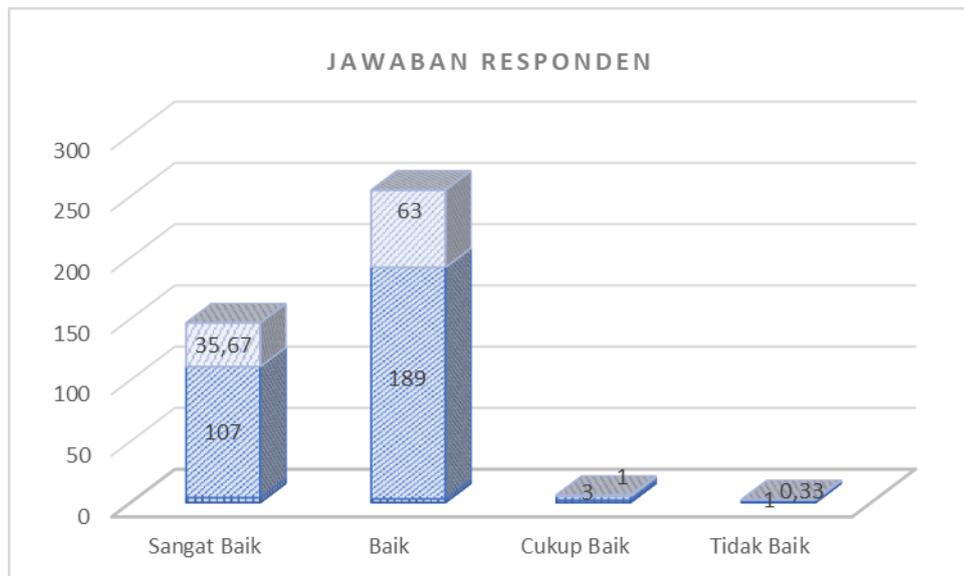
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,340** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, 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	107	35,67
2.	Baik	3	189	63
3.	Cukup Baik	2	3	1
4.	Tidak Baik	1	1	0,33
Jumlah			300	100,00

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



Gambar 7.

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

8. Sarana dan Prasarana

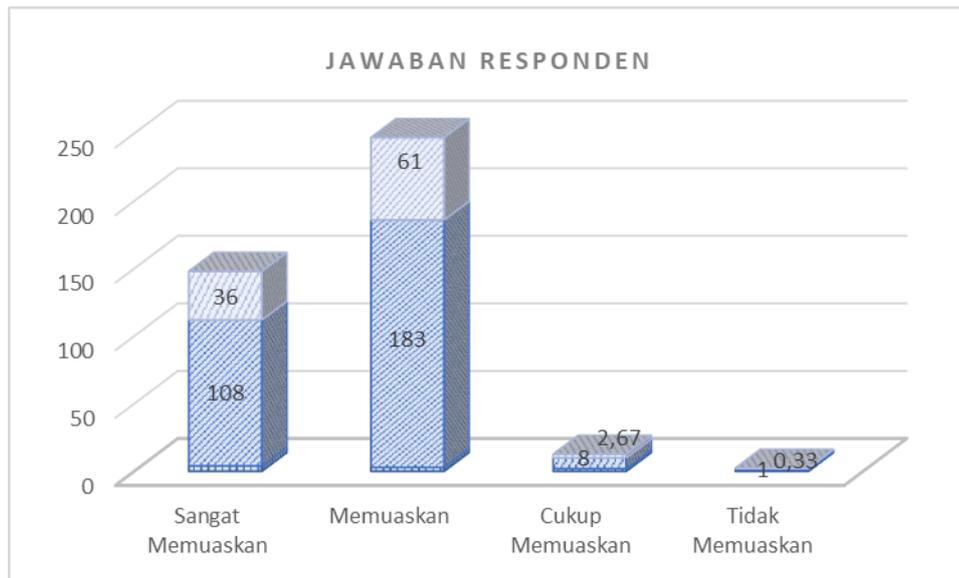
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,327** 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	108	36
2.	Memuaskan	3	183	61
3.	Cukup Memuaskan	2	8	2,67
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

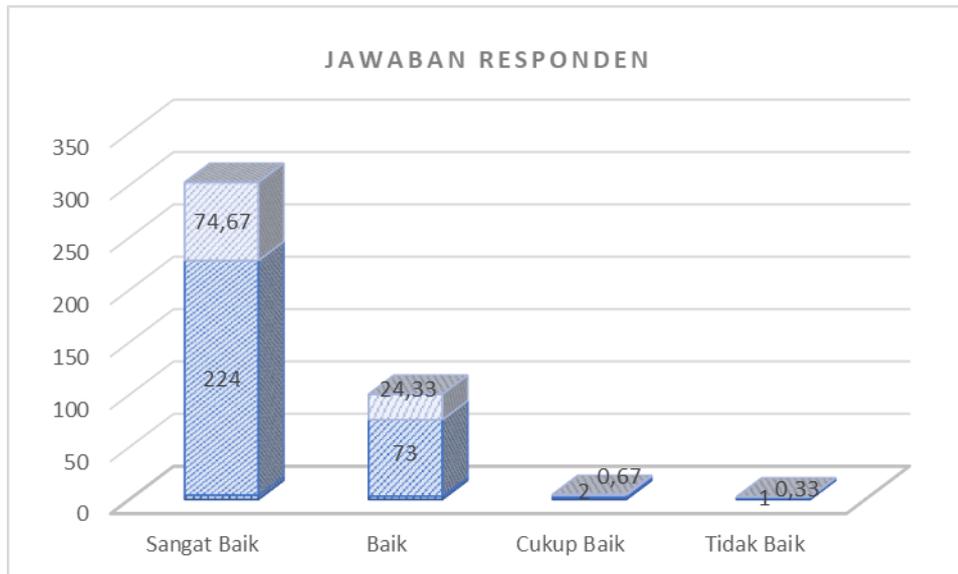
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,733** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan 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	224	74,67
2.	Baik	3	73	24,33
3.	Cukup Baik	2	2	0,67
4.	Tidak Baik	1	1	0,33
Jumlah			300	100,00

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



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

B. RENCANA TINDAK LANJUT

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

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

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

No	PRIORITAS UNSUR YANG PERLU DIPERBAIKI	PROGRAM/KEGIATAN	PENYELESAIAN	PENANGGUNG JAWAB
1.	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan melalui Website, medsos, banner, leaflet.	<p>1.Website: https://www.dispendukcapil.grobogan.go.id/</p> <p>2.Pencetakan Banner dan leaflet pada TA. 2022.</p> <p>3.Update informasi pada medsos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● WhatsApp: 0813 2828 5005 ● Instagram: @dukcapil_grobogan ● Twitter: @dukpilgrobogan ● Facebook: Dispendukcapil Grobogan ● Youtube: Dispendukcapil Grobogan 	Bidang PIAK dan Bidang PDIP
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur sesuai kebutuhan dan tugas bidang	<p>1.Telah dilaksanakan Review Standar Pelayanan minimal 1 tahun sekali.</p> <p>2.Melaksanakan publik hearing dengan mengundang stake holder (dijadwalkan minggu ke-2 bln April 2022)</p> <p>3.Setelah SP ditetapkan ,mengupload di website Dinas dan medsos dinas.</p>	Sekretariat dan semua Bidang
3.	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> • Mensosialisasikan waktu penyelesaian layanan 	melalui website dinas, medsos, banner, leaflet	Semua Bidang
4.	Biaya/ Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan sosialisasi yang masif bahwa pengurusan dokumen kependudukan 	Melalui Website , Medsos, spanduk, leaflet.	Bid. PDIP

		tidak dipungut biaya / GRATIS.		
5.	Produk spesifikasi jenis layanan	Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna terkait produk spesifikasi jenis layanan	Melalui Website , Medsos, spanduk, leaflet.	Bid. PDIP
6.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikutsertakan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi sesuai bidang tugas masing-masing • Sosialisasi tentang peraturan adminduk 	Telah dianggarkan kegiatan bimtek service excellence untuk meningkatkan kompetensi pegawai	Sekretariat dan semua Bidang
7.	Perilaku pelaksana	Melaksanakan bimtek kegiatan service excellence dan capacity building	Telah dianggarkan kegiatan bimtek service excellence yang akan dilaksanakan pada semester 1 th 2022	Sekretariat dan Semua Bidang
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Optimalisasi penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui website dan medsos • Mengoptimalkan kerja Tim penanganan pengaduan. 	Membuat Tim Layanan Pengaduan dan komitmen untuk merespon cepat terhadap pengaduan yang masuk.	Semua Bidang
9.	Sarana dan prasarana	Pemeliharaan dan pengadaan sarana prasarana kantor sesuai kebutuhan.	Melaksanakan perbaikan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat pengguna pelayanan.	Sekretariat

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

Tabel 17
Perbandingan SKM Tahun 2021 dan SKM Triwulan 1 Tahun 2022

NO	Ruang Lingkup	Tahun 2021				Tahun 2022			
		Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
1	Persyaratan	3,255	3,396	3,393	3,410	3,317	-	-	-
-2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,242	3,389	3,283	3,337	3,383	-	-	-
3	Waktu Penyelesaian	3,275	3,376	3,247	3,297	3,337	-	-	-
4	Biaya/Tarif	3,993	3,946	3,957	3,957	3,937	-	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,383	3,403	3,403	3,427	3,357	-	-	-
6	Kompetensi Pelaksana	3,349	3,349	3,397	3,420	3,347	-	-	-
7	Perilaku Pelaksana	3,342	3,369	3,390	3,363	3,340	-	-	-
8	Sarana dan Prasarana	3,322	3,295	3,380	3,303	3,327	-	-	-
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,839	3,792	3,800	3,767	3,733	-	-	-

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

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

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sebesar **86,32** dan berada pada kategori **BAIK (B)**.

B. REKOMENDASI

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

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GROBOGAN**

Jalan Dr. Sutomo No. 5 Purwodadi 58111

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

51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
53	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
54	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	4	3	2	2	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
68	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
69	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
70	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
74	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
94	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
105	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
106	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	4	3	4	3	3	3	3	4	

113	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
114	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
116	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
117	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
119	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
122	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
137	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
138	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
139	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
140	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
144	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
148	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
150	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
154	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
159	3	2	4	4	4	3	4	3	4	
160	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
161	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
165	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
166	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
167	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

170	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
171	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
173	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
176	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
179	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
181	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
183	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
184	3	2	1	4	3	1	1	1	1	
185	3	2	3	4	3	3	4	4	3	
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
187	3	3	3	4	3	2	3	3	4	
188	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
189	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
191	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
192	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
193	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
194	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
195	4	4	2	4	3	3	4	4	3	
196	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
198	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
199	3	2	2	4	3	3	2	2	3	
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
204	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
205	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
206	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
208	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
209	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
210	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
211	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
212	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
216	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
217	3	4	2	4	3	3	3	4	3	
218	3	4	4	4	3	4	4	4	4	

219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
222	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
223	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
224	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
225	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
227	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
232	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
238	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
240	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
246	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
248	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
251	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
252	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
253	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
254	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
255	3	3	3	4	3	2	2	3	3	
256	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
259	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
264	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
265	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
267	3	3	3	4	4	3	3	3	3	

268	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
269	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
272	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
273	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
278	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
281	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
285	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
286	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
288	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
290	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
291	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
292	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
293	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
294	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
297	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
298	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
299	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jumlah	995	1015	1001	1181	1007	1004	1002	998	1120	
NRR per RL	3,317	3,383	3,337	3,937	3,357	3,347	3,340	3,327	3,733	
NRR Tertimbang	0,369	0,376	0,371	0,437	0,373	0,372	0,371	0,370	0,415	3,453 *)
IKM Unit Pelayanan										86,32 **)

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 86,32

Kategori: BAIK

Mutu Pelayanan :

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

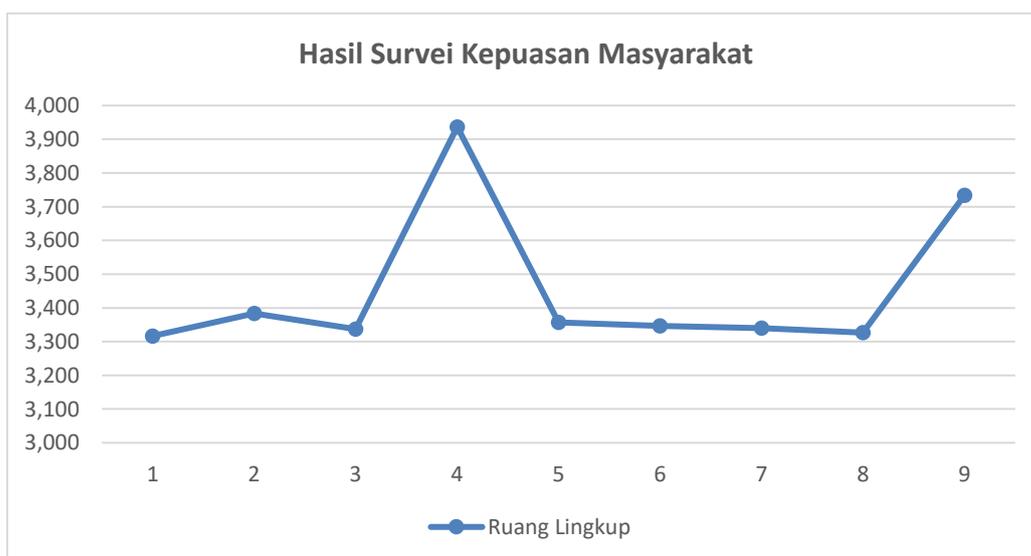
Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

86,32 Kategori: BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,317	Baik	9
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,383	Baik	3
3	Waktu Penyelesaian	3,337	Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,937	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,357	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,347	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,340	Baik	6
8	Sarana dan Prasarana	3,327	Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,733	Sangat Baik	2



IDENTITAS RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN GROBOGAN**

Jalan Dr. Sutomo No. 5 Purwodadi 58111

No. Resp	KUALIFIKASI IDENTITAS				Keterangan
	1	2	3	4	
1	38	1	3	4	
2	38	2	2	4	
3	37	2	3	9	
4	37	1	4	4	
5	27	2	2	3	
6	45	1	2	8	
7	26	1	4	2	
8	23	1	4	8	
9	46	1	7	8	
10	32	2	7	8	
11	26	1	7	3	
12	21	2	4	3	
13	45	1	4	2	
14	23	2	7	4	
15	25	2	3	3	
16	27	1	7	4	
17	25	2	4	9	
18	23	2	2	4	
19	36	1	3	4	
20	42	2	7	8	
21	45	1	5	3	
22	32	1	2	4	
23	44	1	5	8	
24	30	1	3	3	
25	26	2	7	9	
26	37	2	4	3	
27	43	1	4	4	
28	41	1	7	3	
29	36	2	4	9	
30	33	2	3	9	
31	48	2	3	8	
32	20	2	3	3	
33	43	1	2	3	
34	29	2	3	3	
35	37	2	7	8	
36	18	2	4	9	
37	40	1	3	3	
38	17	2	4	8	
39	26	2	4	3	
40	55	1	6	3	
41	25	1	7	3	
42	22	2	4	3	
43	30	2	3	9	
44	34	1	4	8	
45	33	1	4	4	
46	58	1	6	3	
47	28	1	3	4	
48	31	1	4	3	
49	38	1	3	4	
50	48	1	4	3	

51	28	1	4	3
52	30	1	4	8
53	24	2	4	8
54	24	2	4	9
55	32	1	3	3
56	31	1	4	4
57	22	2	3	9
58	54	1	6	8
59	29	1	4	3
60	29	1	4	3
61	31	1	3	3
62	34	1	3	3
63	27	2	2	8
64	43	1	4	3
65	27	1	7	8
66	23	2	3	4
67	28	1	4	4
68	35	2	3	4
69	29	1	7	3
70	26	2	4	3
71	24	1	4	3
72	32	1	4	4
73	29	1	6	3
74	26	1	3	3
75	34	2	4	9
76	27	1	4	3
77	24	1	4	4
78	28	1	5	3
79	36	1	3	3
80	62	1	4	8
81	33	2	7	1
82	39	2	4	3
83	34	1	3	3
84	19	2	4	3
85	29	1	4	4
86	20	2	4	7
87	27	1	3	4
88	20	2	4	9
89	26	1	4	3
90	30	1	4	3
91	38	2	2	4
92	23	1	4	3
93	25	1	4	3
94	26	1	3	4
95	36	1	2	4
96	26	1	4	4
97	34	2	4	3
98	32	2	7	9
99	37	1	4	3
100	25	1	7	3
101	37	1	3	4
102	35	1	3	8
103	34	1	3	3
104	23	2	4	3
105	30	1	3	4
106	19	1	4	7
107	29	2	3	3
108	25	1	2	3
109	32	1	4	3
110	31	1	2	3
111	50	1	4	4
112	44	1	2	8

113	31	1	3	8	
114	28	2	4	9	
115	22	2	4	7	
116	24	2	4	4	
117	45	1	7	2	
118	48	1	4	3	
119	45	2	4	9	
120	29	1	3	4	
121	38	1	3	4	
122	30	1	4	4	
123	22	1	4	8	
124	20	1	4	7	
125	42	2	3	8	
126	32	1	4	3	
127	25	1	4	2	
128	37	2	7	3	
129	39	2	4	3	
130	27	2	4	3	
131	22	2	4	3	
132	27	1	3	8	
133	33	1	4	8	
134	38	2	2	3	
135	21	1	4	7	
136	22	1	2	8	
137	24	1	2	4	
138	23	2	4	3	
139	23	2	7	3	
140	48	1	3	4	
141	38	1	7	3	
142	44	2	4	4	
143	22	1	7	7	
144	28	1	4	8	
145	30	1	4	4	
146	33	1	2	3	
147	32	2	7	3	
148	22	1	4	4	
149	39	2	3	3	
150	29	1	7	3	
151	31	1	4	3	
152	46	1	8	1	
153	36	1	4	3	
154	25	2	7	3	
155	29	1	4	8	
156	42	1	2	4	
157	22	1	4	3	
158	29	1	3	4	
159	28	2	4	9	
160	30	1	4	3	
161	24	2	7	3	
162	49	1	4	8	
163	27	1	3	8	
164	22	2	4	9	
165	25	1	4	4	
166	29	1	4	4	
167	31	1	6	4	
168	50	1	7	8	
169	22	2	4	9	

170	27	2	7	4	
171	29	1	4	8	
172	29	1	3	3	
173	26	1	3	4	
174	23	2	7	3	
175	36	1	4	7	
176	23	2	7	3	
177	26	2	2	9	
178	29	2	3	9	
179	46	2	2	9	
180	29	1	3	3	
181	18	1	3	8	
182	39	2	2	9	
183	28	2	5	8	
184	34	1	3	4	
185	33	2	3	3	
186	46	2	8	1	
187	27	2	4	4	
188	26	1	4	8	
189	27	2	4	4	
190	32	2	2	3	
191	31	1	7	1	
192	41	1	4	3	
193	28	1	4	3	
194	29	1	4	3	
195	24	2	7	3	
196	41	1	4	3	
197	21	2	3	3	
198	17	2	4	3	
199	31	1	7	4	
200	23	1	4	3	
201	29	2	7	9	
202	41	1	2	3	
203	35	1	3	3	
204	22	2	4	3	
205	32	2	4	8	
206	34	1	4	4	
207	18	2	4	9	
208	25	2	4	3	
209	34	1	4	3	
210	28	1	2	4	
211	41	1	2	4	
212	28	1	4	3	
213	20	1	4	8	
214	36	1	4	8	
215	30	1	4	3	
216	45	1	3	3	
217	27	1	7	8	
218	30	1	4	3	

219	32	1	3	8	
220	25	1	4	8	
221	23	2	6	3	
222	24	1	6	1	
223	26	1	7	3	
224	37	2	4	3	
225	35	1	3	3	
226	27	1	7	3	
227	30	1	2	3	
228	37	2	4	3	
229	20	2	4	4	
230	24	1	4	3	
231	31	1	7	3	
232	28	1	3	4	
233	38	2	4	3	
234	38	1	3	3	
235	64	1	7	8	
236	35	1	3	4	
237	38	1	3	4	
238	24	1	7	8	
239	25	1	3	4	
240	22	2	3	9	
241	44	1	7	3	
242	42	1	4	4	
243	32	1	4	8	
244	25	1	3	4	
245	34	1	6	3	
246	45	1	8	8	
247	29	1	4	4	
248	19	1	2	3	
249	26	1	4	3	
250	23	1	4	3	
251	31	1	3	4	
252	23	1	4	3	
253	24	2	7	4	
254	38	2	3	9	
255	22	2	7	3	
256	38	1	7	3	
257	21	1	4	3	
258	30	2	6	4	
259	23	1	4	4	
260	30	2	4	9	
261	39	1	4	4	
262	28	1	4	3	
263	38	2	7	3	
264	35	1	7	3	
265	24	2	4	4	
266	55	1	2	9	
267	26	2	7	4	

268	38	1	2	3	
269	42	2	6	3	
270	20	1	4	7	
271	21	2	4	3	
272	38	1	3	8	
273	21	2	7	3	
274	52	1	8	1	
275	39	1	7	3	
276	41	1	4	4	
277	29	2	7	3	
278	28	1	3	3	
279	31	1	2	4	
280	21	1	4	3	
281	22	1	2	8	
282	25	1	4	3	
283	22	2	4	4	
284	45	1	4	3	
285	28	1	2	3	
286	17	1	4	7	
287	32	2	3	3	
288	30	2	6	1	
289	25	2	6	3	
290	18	1	4	7	
291	23	1	2	8	
292	27	2	4	3	
293	39	1	7	8	
294	22	1	3	8	
295	27	1	4	3	
296	51	2	4	3	
297	19	1	4	3	
298	31	1	2	4	
299	26	1	4	3	
300	25	2	4	4	

